# EL CUERPO HABLA

Grandes secretos de
la comunicación no-verbal
revelados por un ex-agente del F.B.I.

JOE NAVARRO
y el Dr. Marvin Karlins

Lectulandia

Es sabido que más del 80% de nuestra comunicación con los demás tiene lugar mediante señales no verbales. Es lo que se conoce como lenguaje corporal. Joe Navarro ha estudiado este lenguaje no verbal durante más de 30 años. 25 de los cuales trabajando para el FBI como supervisor de contrainteligencia.

De su mano, aprenderás de una forma amena y fácil interpretar las señales no verbales que los demás emiten inconscientemente lo cual te permitirá descubrir sus intenciones y sentimientos verdaderos y evitar así engaños y trampas. Al mismo tiempo podrás utilizar ese lenguaje no verbal para transmitir a tus familiares, amigos y jefes aquello que realmente quieres comunicarles. Entre otras cosas aprenderás:

- Las señales indicadoras de que posiblemente la persona esté mintiendo.
- Las sencillas señales no verbales que generan confianza.
- Las señales no verbales que comunican autoridad.
- Cuáles son los comportamientos que revelan sinceridad.
- El significado que los pulgares, los pies y los y párpados tienen en relación con los motivos y sentimientos de la persona.
- Aprenderás también que el rostro no es lo más importante a la hora de captar las verdaderas intenciones y sentimientos de los demás.

La experiencia y los conocimientos de Joe Navarro hacen que este libro sea un instrumento valiosísimo para navegar por el mundo de hoy.

Joe Navarro & Marvin Karlins

# El cuerpo habla

## Grandes secretos de la comunicación no-verbal revelados por un ex-agente del F.B.I.

**ePub r1.0**
**XcUiDi** 19-12-2023

Título original: *What Every Body is Saying*
Joe Navarro & Marvin Karlins, 2010
Traducción: Raquel Duato

Editor digital: XcUiDi
ePub base r2.1

# Índice de contenido

Cubierta

El cuerpo habla

Prólogo: Veo lo que estás pensando

Agradecimientos

Capítulo 1: Cómo dominar los secretos de la comunicación no verbal
¿Qué es exactamente la comunicación no verbal?
Usar la conducta no verbal para mejorar tu vida
Dominar la comunicación no verbal requiere un acuerdo previo
Los diez mandamientos para observar y descifrar con éxito la comunicación no verbal
Identificar conductas no verbales importantes y descubrir su significado
Para algunos los comportamientos no verbales tienen un precio

Capítulo 2: Nuestro legado límbico
El muy elegante cerebro límbico
Nuestras respuestas límbicas. Las tres reacciones clave de la comunicación no verbal
La respuesta de paralización
La respuesta de huida
La respuesta de lucha
Bienestar-Malestar y apaciguadores
La importancia de los comportamientos apaciguadores
Tipos de comportamientos apaciguadores
Comportamientos apaciguadores relacionados con el cuello
Comportamientos apaciguadores relacionados con el rostro
Comportamientos apaciguadores relacionados con los sonidos
Demasiados bostezos
El limpiador de piernas
El ventilador
El autoabrazo
El uso de los apaciguadores para interpretar a la gente más eficazmente
Una nota final sobre nuestro legado límbico

Capítulo 3: Un paso más en el conocimiento del lenguaje corporal
Una nota evolutiva «a pie»
La parte más sincera de nuestro cuerpo
Comportamientos No Verbales significativos relacionados con los pies y las piernas
Pies felices
Cuando los pies cambian de dirección, sobre todo en dirección contraria a una persona u objeto
El apretón de rodilla
Comportamientos de los pies que desafían la gravedad
Abertura de piernas
El imperativo territorial
Muestras de gran comodidad con las piernas y los pies
Manifestaciones de los pies y las piernas durante el noviazgo
Nuestra necesidad de espacio
Andares
Pies cooperativos frente a pies no cooperativos
Cambio significativo en la intensidad del movimiento de las piernas o los pies
Paralización de los pies
Cruce y desaparición de los pies
En resumen

Capítulo 4: Consejos acerca del torso
Indicios significativos del abdomen, las caderas, el pecho y los hombros
La inclinación del torso
Negativa y confrontación ventrales
El escudo del torso
La inclinación del torso
Adornos para el torso
Arreglarse
Laxitud del torso
Hinchar el pecho
Descubrir el torso
El comportamiento de la respiración y del torso
Encoger los hombros
Muestras de debilidad de los hombros
Un comentario final sobre el torso y los hombros

Capítulo 5: Un conocimientos a tu alcance
Comportamientos significativos de los brazos
Movimientos de los brazos relacionados con la gravedad
Retirada de los brazos

Limitación del movimiento de los brazos
Usar pistas de los brazos para valorar el estado de ánimo o las emociones
Pistas de los brazos que aíslan
Manifestaciones territoriales de los brazos
Los brazos en jarras
El efecto capucha
Pose dominante
Comportamientos de los brazos en el cortejo
Adornos en los brazos
Los brazos como conductos de afecto
Algunas conclusiones sobre los gestos no verbales con los brazos

Capítulo 6: Cómo llegar a controlarlo
Cómo la apariencia de las manos y sus gestos no verbales afectan a la percepción interpersonal
Los movimientos eficaces de las manos aumentan nuestra credibilidad y nuestra capacidad de persuasión
Ocultar las manos da una impresión negativa: mantenlas a la vista
El poder de un apretón de manos
Evita hacer gestos con las manos que ofendan a otros
Ten cuidado cuando te arregles con las manos
El aspecto físico de tus manos
Aprende a manejar las manos sudadas
Interpretando los gestos de las manos
El nerviosismo en las manos transmite un mensaje importante
Muestras de gran confianza
Unir las manos formando un triángulo
Manifestaciones del pulgar
Muestras del pulgar de gran confianza y de estatus alto
Muestras del pulgar de poca confianza o de estatus bajo
Genitales enmarcados
Muestras de poca confianza o de tensión
Manos paralizadas
Retorcer las manos
Una caricia o frotamiento de las manos con los dedos entrelazados
Contacto con el cuello
Microexpresiones de las manos
Los cambios en los comportamientos de las manos pueden revelar información importante
Algunos comentarios concluyentes sobre los gestos no verbales de las manos y los dedos

Capítulo 7: El lienzo de la mente
Muestras emocionales positivas y negativas de la cara
Interpretación de los comportamientos no verbales de los ojos
La contracción de la pupila y el hecho de entornar los ojos como forma de bloqueo visual
El bloqueo visual o cómo el cerebro se da un respiro
Dilatación pupilar, arqueo de las cejas y ojos como platos
Ojos brillantes
Comportamiento de la mirada
El parpadeo/El pestañeo
Mirar con recelo
Comprendiendo los comportamientos no verbales de la boca
Una sonrisa falsa y una sonrisa verdadera
Labios que desaparecen, compresión de los labios y la U invertida
El fruncimiento de labios
La expresión desdeñosa
Manifestaciones de la lengua
Otros comportamientos no verbales de la cara
Frente arrugada
Dilatación de las aletas nasales (ensanchamiento de la nariz)
Morderse las uñas y signos de tensión relacionados
Rubor y palidez facial
Indicadores de desaprobación mediante expresiones faciales
Comportamientos de la cara que desafían la gravedad
La regla de las señales mezcladas
Conclusiones sobre la cara

Capítulo 8: Cómo detectar el engaño
El engaño: un tema merecedor de estudio
En busca de mentiras
¿Qué hace que el engaño sea tan difícil de detectar?
Un nuevo enfoque para descubrir el engaño
El papel clave de la ecuación bienestar/malestar a la hora de detectar el engaño
Establecimiento de una zona de bienestar para detectar el engaño
Definición de los signos de bienestar
Signos de malestar en una interacción
Los apaciguadores y el malestar
Dos patrones principales de comportamiento no verbal a tener en cuenta en la detección del engaño
Sincronía
Énfasis

Comportamientos no verbales específicos para detectar el engaño
Falta de énfasis en los comportamientos de las manos
La posición rogativa
Las manifestaciones territoriales y el engaño
El gesto de encoger los hombros
Conclusiones

Capítulo 9: Algunas reflexiones finales

Bibliografía

Sección gráfica

Sobre el autor

Notas

*Para mi abuela, Adelina. Sus ajadas manos moldearon con amor a un niño y lo convirtieron en un hombre.*

JOE NAVARRO

*Para mi esposa, Edith, que me ha bendecido con su amor y me ha enseñado lo que significa ser un ser humano generoso.*

MARVIN KARLINS

## PRÓLOGO

# VEO LO QUE ESTÁS PENSANDO

El hombre permanecía sentado estoicamente en un extremo de la mesa, escogiendo con cuidado sus respuestas a las preguntas del agente del FBI. No se le consideraba uno de los principales sospechosos en el caso de asesinato. Su coartada era creíble y parecía sincero; sin embargo, el agente siguió presionándolo. Con el consentimiento del sospechoso, le plantearon una serie de preguntas sobre el arma homicida:

> «Si hubiera cometido este crimen, ¿habría usado una pistola?».
>
> «Si hubiera cometido este crimen, ¿habría usado un cuchillo?».
>
> «Si hubiera cometido este crimen, ¿habría usado un punzón para picar hielo?».
>
> «Si hubiera cometido este crimen, ¿habría usado un martillo?».

Una de las armas, el punzón, era la que realmente se había empleado para cometer el homicidio, pero esta información no se había hecho pública. Por consiguiente, sólo el asesino sabía qué objeto era la verdadera arma utilizada. El agente del FBI observaba al sospechoso con atención mientras recitaba la lista de armas. Cuando mencionó el punzón, el hombre bajó los párpados con fuerza y los mantuvo en esa posición hasta que se nombró la siguiente arma. En ese instante, el agente comprendió la importancia del gesto de los párpados que acababa de captar y, a partir de ese momento, aquel sospechoso sin relevancia se convirtió en la principal persona de interés en la investigación. Más tarde confesó.

Un nuevo éxito de Joe Navarro, un ser humano excepcional que, además de desenmascarar al asesino del punzón, ha contribuido a la captura de muchísimos delincuentes, entre ellos «importantes espías», a lo largo de una

distinguida carrera de veinticinco años en el FBI. ¿Cómo lo hizo? Si le preguntaras, te diría tranquilamente: «Se lo debo al hecho de ser capaz de interpretar a la gente».

Joe se ha pasado toda su vida profesional estudiando, refinando y aplicando la ciencia de la comunicación no verbal —las expresiones faciales, los gestos, los movimientos físicos (cinésica), la distancia corporal (proxémica), el contacto (háptica), las posturas e, incluso, la indumentaria— para descifrar qué está pensando la gente, qué pretende hacer, y si lo que dice es verdadero o falso. Éstas no son buenas noticias para los delincuentes, terroristas y espías, quienes, bajo su atento escrutinio, normalmente emiten señales corporales no verbales («indicios») más que suficientes para hacer transparentes y detectables sus pensamientos y sus intenciones.

Pero sí son muy buenas noticias para ti, lector, porque es precisamente de ese conocimiento del que Joe se sirvió para convertirse en experto «cazaespías», «detector de mentiras humano» e instructor del FBI. Es el conocimiento que te ayudará a comprender mejor los sentimientos, los pensamientos y las intenciones de las personas que te rodean. Como escritor y docente de renombre, Joe te enseñará a observar como un experto, a detectar y descifrar los comportamientos no verbales de los demás para que puedas relacionarte con ellos de un modo más satisfactorio. Estos conocimientos enriquecerán y ampliarán tu vida tanto en el ámbito personal como en el profesional.

Hace apenas quince años, muchas de las enseñanzas que Joe compartirá contigo en este libro no eran reconocidas por la comunidad científica. Sólo a través de los más recientes avances en la tecnología del escáner cerebral y en la captación de imágenes cerebrales, los científicos han sido capaces de establecer la validez de los comportamientos que Joe describirá. Basándose en los últimos descubrimientos en psicología, neurobiología, medicina, sociología, criminología y antropología, además de su cuarto de siglo de experiencia en la comunicación no verbal como agente especial del FBI, Joe está excepcionalmente cualificado para ayudarte a comprender este arte.

Su pericia ha sido reconocida por todo el mundo. Además de aparecer asiduamente en programas como *NBC’s Today Show*, *CNN Headline News*, *Fox Cable News* y *ABC’s Good Morning America*, continúa impartiendo seminarios sobre comunicación no verbal para el FBI y la CIA, así como para otros cuerpos de los servicios de inteligencia. También ofrece asesoramiento a las empresas de la banca y los seguros, y a importantes bufetes de abogados de Estados Unidos y de otros países. Además, imparte clases en la

Universidad Saint Leo y en varias facultades de medicina de Estados Unidos, donde su peculiar visión de la comunicación no verbal ha encontrado una gran acogida entre el público, y también entre los médicos que desean diagnosticar a sus pacientes con mayor rapidez y precisión. La combinación de sus habilidades académicas y sus credenciales profesionales, unida a su magistral análisis de la comunicación no verbal en situaciones de la vida real en las que hay mucho en juego, lo ha colocado en la vanguardia de este interesante campo, como descubrirás en este libro.

Después de trabajar con Joe, asistir a sus seminarios y poner en práctica sus ideas en mi propia vida, creo firmemente que el material que se presenta en estas páginas supone un importante avance en la comprensión del ámbito no verbal. Digo esto en calidad de psicólogo cualificado, que se involucró en este proyecto de escritura porque le entusiasmó el innovador trabajo de Joe en el uso del conocimiento *científico* sobre la comunicación no verbal a fin de alcanzar objetivos profesionales y éxito personal.

También me impresiona su enfoque prudente y razonado. Por ejemplo, a pesar de que la observación de la comunicación no verbal nos permite obtener una «interpretación precisa» de los diferentes tipos de comportamiento, Joe nos advierte que usar el lenguaje corporal para detectar el engaño es una tarea especialmente difícil y que siempre implica un desafío. Este punto de vista, rara vez reconocido por los legos en la materia o por los responsables del orden público, sirve como recordatorio crítico y permanente de que debemos tener mucho cuidado a la hora de afirmar que una persona es sincera o no, basándonos en su comportamiento no verbal.

A diferencia de muchos otros libros sobre conducta no verbal, la información presentada aquí se basa en hechos científicos y en descubrimientos probados sobre el terreno, y no en opiniones personales y especulaciones elaboradas desde un despacho. Además, el texto subraya lo que otras obras publicadas sobre el tema a menudo ignoran: la importante función que desempeña el *sistema límbico* en el cerebro humano a fin de comprender y usar los impulsos no verbales con eficacia.

Tú puedes dominar el lenguaje silencioso del cuerpo. Tanto si estudias el comportamiento no verbal para tener éxito en el trabajo, como si sólo lo haces para llevarte mejor con los amigos y la familia, este libro está hecho para ti. Sin embargo, para dominarlo tendrás que estudiar detenidamente los capítulos que se te presentan a continuación, además de comprometerte a invertir tiempo y energía en el aprendizaje y la aplicación de las enseñanzas de Joe en tus rutinas diarias.

Interpretar a las personas de un modo exitoso, aprendiendo, descifrando y estudiando el comportamiento no verbal para predecir sus acciones, es una tarea que bien merece tu atención y que ofrece abundantes recompensas por el esfuerzo invertido. Así que planta los pies firmemente en el suelo, pasa la página y prepárate para aprender a reconocer esas importantes señales no verbales que Joe te enseñará. No necesitarás mucho tiempo para descubrir, con una simple mirada, que el cuerpo habla y tú lo entiendes.

**Doctor MARVIN KARLINS**
10 de abril de 2007

# AGRADECIMIENTOS

Cuando empecé a escribir el primer borrador de este libro, me di cuenta de que ya llevaba mucho tiempo pensando en este proyecto. No se inició con mi interés por la lectura sobre la comunicación no verbal, ni con el seguimiento académico de esta materia. Tampoco en el FBI. Más bien todo empezó muchos años atrás, con mi familia.

Fundamentalmente, aprendí a interpretar a los demás a través de las enseñanzas de mis padres, Albert y Mariana López, y de mi abuela, Adelina Paniagua Espino. Cada uno, a su modo, me enseñó algo diferente sobre la importancia y el poder de la comunicación no verbal. De mi madre, aprendí que los gestos no verbales tienen un valor incalculable a la hora de relacionarse con los demás. Ella me enseñó que un comportamiento sutil puede evitar una situación incómoda o hacer que alguien se sienta totalmente a gusto, un arte que ella ha practicado sin esfuerzo durante toda su vida. De mi padre, aprendí el poder de la expresión; con una sola mirada podía comunicarse con exquisita claridad. Es un hombre que, simplemente con su presencia, impone respeto. Y de mi abuela, a quien dedico este libro, aprendí que los pequeños gestos son muy importantes: una sonrisa, una ligera inclinación de cabeza o una tierna caricia en el momento adecuado pueden transmitir mucho. De hecho, incluso pueden ayudar a sanar. Estas cosas, que me enseñaban a diario, me prepararon para observar eficazmente el mundo que me rodea. Sus enseñanzas, al igual que las de muchos otros, están presentes en estas páginas.

Durante mi paso por la Universidad Brigham Young, J. Wesley Sherwood, Richard Townsend y Dean Clive Winn II me enseñaron mucho sobre el trabajo policial y el proceso de observación de delincuentes. Más tarde, en el FBI, personas como Doug Gregory, Tom Riley, Julian «Jay» Koerner, el doctor Richard Ault y David G. Major me enseñaron los sutiles matices del comportamiento en el espionaje y el contraespionaje. A todos ellos agradezco que me ayudaran a pulir mis habilidades a la hora de observar a la gente. Asimismo, tengo que dar las gracias al doctor John Schafer,

antiguo agente del FBI y colega miembro del programa de élite de análisis de conducta, que me animó a escribir y me permitió ser coautor con él en múltiples ocasiones. Marc Reeser, que estuvo conmigo en las trincheras atrapando espías durante tanto tiempo, también merece mi reconocimiento. A mis otros colegas, y son muchos, en la División de Seguridad Nacional del FBI, les doy las gracias por todo su apoyo.

A lo largo de los años, el FBI se aseguró de que nos enseñaran los mejores. Gracias a ello, me instruí en la investigación de la comunicación no verbal de la mano de profesores como Joe Kulis, Paul Ekman, Maureen O'Sullivan, Mark Frank, Bella M. DePaulo, Aldert Vrij, Reid Meloy y Judy Burgoon, bien directamente o a través de sus escritos. Entablé amistad con muchas de estas personas, entre ellas David Givens, que dirige el Centro de Estudios no Verbales, en Spokane, Washington, y a cuyos escritos, enseñanzas y amonestaciones he tomado cariño. Su investigación y su obra han enriquecido mi vida y su trabajo está en este libro, al igual que el de otros grandes, como Desmond Morris, Edward Hall y Charles Darwin, quien lo inició todo con su libro pionero *La expresión de las emociones en el hombre y en los animales*.

Aunque estas personas me proporcionaron el marco académico, otras contribuyeron de otro modo en este proyecto. Mi querida amiga Elizabeth Lee Barron, de la Universidad de Tampa, es una bendición del cielo en lo que a investigación se refiere. También estoy en deuda con el doctor Phil Quinn, de la Universidad de Tampa, y con el profesor Barry Glover, de la Universidad Saint Leo, por sus años de amistad y su buena disposición para adaptarse a mi apretada agenda de viaje.

Este libro no sería lo que es sin las fotografías, y por ello doy las gracias al conocido fotógrafo Mark Wemple por su trabajo. Mi gratitud también para Ashlee B. Castle, mi asistente administrativa, quien, cuando se le preguntó si estaba dispuesta a «poner su cara» para un libro, simplemente dijo: «Claro, ¿por qué no?». Chicos, sois geniales. También quiero dar las gracias al artista de Tampa, David R. Andrade, por sus ilustraciones.

Matthew Benjamin, mi siempre paciente editor en HarperCollins, dio forma a este proyecto y se merece mis elogios por ser un caballero y un consumado profesional. También debo dedicar mis elogios al editor ejecutivo, Toni Sciarra, que trabajó diligentemente para acabar este proyecto. Matthew y Toni contaron con un maravilloso equipo de personas, entre ellos la correctora Paula Koper, a quien estoy muy agradecido. Y de nuevo, quiero

dar las gracias al doctor Marvin Karlins por dar forma a mis ideas en este libro y por sus amables palabras en el prólogo.

Mi agradecimiento a mi querida amiga, la doctora Elizabeth A. Murray, una verdadera científica y educadora, que sacó tiempo de su ocupada agenda como docente para corregir los primeros borradores de este manuscrito y compartir conmigo sus amplísimos conocimientos sobre el cuerpo humano.

A mi familia, a todos mis parientes, cercanos y lejanos, os doy las gracias por tolerarme y también por tolerar que escribiera cuando debería haber estado relajándome con vosotros. A Luca, *Muito obrigado*. A mi hija Stephanie, doy gracias todos los días por tu cariñosa alma.

Todas estas personas han contribuido a este libro de algún modo; con vosotros comparto aquí sus conocimientos y su visión, a pequeña y gran escala. Escribí esta obra consciente de la gran responsabilidad que implica el hecho de que muchos de vosotros vayáis a usar esta información en vuestras vidas cotidianas. Con ese fin, he trabajado tratando de presentar tanto la información empírica como la científica con diligencia y claridad. Si hay algún error, yo y sólo yo soy el responsable.

Hay un viejo dicho en latín, *Qui docet, discit* (Aquel que enseña aprende). En muchos aspectos, con la escritura sucede lo mismo; es un proceso de aprendizaje y de discernimiento, que al final del día resulta haber sido un placer. Espero que, cuando acabes la lectura, también hayas adquirido un profundo conocimiento sobre cómo nos comunicamos de un modo no verbal, y que tu vida se vea enriquecida, al igual que ha sucedido con la mía, al saber que el cuerpo habla y tú lo entiendes.

Joe Navarro
Tampa, Florida.
Agosto de 2007

## CAPÍTULO 1

# CÓMO DOMINAR LOS SECRETOS DE LA COMUNICACIÓN NO VERBAL

Siempre que doy clases sobre el lenguaje corporal, me hacen invariablemente esta pregunta: «Joe, ¿qué hizo que, en un primer momento, te interesaras en el estudio de la comunicación no verbal?». La verdad, no fue algo que yo hubiera planeado hacer, ni tampoco el resultado de una gran fascinación por el tema. Se trató de algo mucho más práctico que eso, fue un interés nacido de la necesidad de adaptarme con éxito a un estilo de vida totalmente nuevo. A los ocho años, llegué a Estados Unidos como exiliado cubano. Llegamos pocos meses después de la invasión de la bahía de los Cochinos y, sinceramente, pensé que tan sólo nos quedaríamos durante un breve periodo de tiempo, como refugiados.

Al principio, sin saber inglés, hice lo que hacen los miles de inmigrantes que llegan a este país. Aprendí enseguida que, para adaptarme a mis nuevos compañeros de colegio, tendría que ser consciente –y tenerlo en cuenta– del «otro» lenguaje que había a mi alrededor, el lenguaje del comportamiento no verbal. Descubrí que era un lenguaje que yo *podía* traducir y comprender de inmediato. En mi joven mente, veía el cuerpo humano como una especie de valla publicitaria que transmitía (o anunciaba) lo que una persona pensaba, a través de sus gestos, expresiones faciales y movimientos. Con el tiempo, evidentemente, aprendí a hablar inglés e incluso perdí cierto dominio del español, pero nunca olvidé el lenguaje no verbal. Así fue como descubrí, a una edad temprana, que siempre podía confiar en la comunicación no verbal.

Aprendí a usar el lenguaje corporal para descifrar lo que mis compañeros de clase y mis profesores intentaban comunicarme, y para saber cómo se sentían respecto a mí. Una de las primeras cosas que noté es que los alumnos y los profesores a los que yo verdaderamente les caía bien alzaban (o

arqueaban) las cejas cuando me veían entrar en clase. Por otra parte, aquellos que no eran muy amables conmigo entornaban levemente los ojos cuando yo aparecía, un gesto que, una vez observado, nunca se olvida. Enseguida empecé a usar esta información no verbal, como muchos otros inmigrantes han hecho, para valorar y entablar amistades, para comunicarme a pesar de la barrera del idioma, para evitar a enemigos y cultivar relaciones sanas. Muchos años después, usaría estos mismos gestos de los ojos para resolver delitos como agente especial en la Oficina Federal de Investigación (FBI) (ver recuadro 1).

Basándome en mi experiencia, mi educación y mi formación, quiero enseñarte a ver el mundo como lo hace un experto del FBI en comunicación no verbal: como un entorno vívido y dinámico en el que toda relación humana resuena con información, y como una oportunidad de usar el lenguaje silencioso del cuerpo para enriquecer tus conocimientos sobre lo que piensa, siente y quiere hacer la gente. Usar este conocimiento te ayudará a destacar entre los demás. También te protegerá y te proporcionará una visión del comportamiento humano hasta ese momento oculta.

### Recuadro 1: **EN UN ABRIR Y CERRAR DE OJOS**

El «bloqueo visual» es una conducta no verbal que puede producirse cuando nos sentimos amenazados o no nos gusta lo que vemos. Entornar los ojos (como en el caso ya descrito anteriormente de mis compañeros de clase) y cerrarlos o taparlos son acciones que han evolucionado con el objetivo de proteger al cerebro, evitando que éste «vea» imágenes no deseadas, y para comunicar nuestro desprecio a los demás.

Como investigador, utilicé los gestos de bloqueo visual para ayudar en la investigación del trágico incendio de un hotel en Puerto Rico que se cobró noventa y siete vidas. Un guardia de seguridad atrajo de inmediato las sospechas porque el fuego se inició en la zona que él tenía asignada. Uno de los métodos que utilizamos para determinar que no tuvo nada que ver con el inicio del fuego fue formularle algunas preguntas muy específicas como dónde se encontraba antes de que se declarara el incendio, dónde estaba cuando éste se produjo y si fue él quien lo provocó. Después de cada pregunta, yo observaba su rostro en busca de algún signo evidente de bloqueo visual, y éste sólo apareció cuando se le preguntó dónde se encontraba antes de que se iniciara el

fuego. Curiosamente, no parecía sentirse molesto con la pregunta «¿Provocó usted el incendio?». Esto me indicó que la verdadera cuestión era dónde se hallaba en el momento del siniestro, no su posible participación en él. Los investigadores a cargo del caso le formularon más preguntas sobre este tema y, finalmente, reconoció que abandonó su puesto para ir a ver a su novia, que también trabajaba en el hotel. Por desgracia, mientras se ausentó, unos pirómanos entraron en el área que él debería haber estado vigilando e iniciaron el incendio.

En esta ocasión, el gesto de bloqueo visual del guardia nos dio la pista que necesitábamos para seguir una línea de investigación que, finalmente, permitió resolver el caso. Al final, fueron detenidos y condenados tres pirómanos responsables del trágico incendio. Si bien es cierto que la negligencia del guardia de seguridad fue deplorable y que el hombre sentía una tremenda culpa, él no era, sin embargo, el incendiario.

# ¿QUÉ ES EXACTAMENTE LA COMUNICACIÓN NO VERBAL?

La comunicación no verbal, a menudo denominada comportamiento no verbal o lenguaje corporal, es un medio de transmisión de información, al igual que la palabra hablada, que se lleva a cabo a través de expresiones faciales, gestos, contacto (*háptica*), movimientos físicos (*cinésica*), posturas, ornamentación corporal (ropas, joyas, peinado, tatuajes, etc.), e incluso tono, timbre y volumen de voz (más que el contenido hablado). Los comportamientos no verbales constituyen, aproximadamente, entre el 60 y el 65% de toda la comunicación interpersonal y, en algunas ocasiones, como por ejemplo durante el acto sexual, pueden llegar a constituir el 100% de la comunicación entre la pareja (Burgoon, Buller y Woodall, 1994, 229-285).

Este tipo de comunicación también puede revelar los verdaderos pensamientos, sentimientos e intenciones de una persona. Por esta razón, las conductas no verbales reciben también el nombre de *indicios* (nos hablan del verdadero estado de ánimo del individuo). Debido a que la gente no siempre es consciente de que está comunicándose no verbalmente, el lenguaje corporal a menudo es más sincero que las afirmaciones verbales, las cuales se pueden construir conscientemente para alcanzar ciertos objetivos (ver recuadro 2).

Siempre que la observación del comportamiento no verbal de una persona te ayude a comprender sus sentimientos, intenciones y acciones, o te aclare sus palabras, habrás descodificado y usado con éxito este medio silencioso.

# USAR LA CONDUCTA NO VERBAL PARA MEJORAR TU VIDA

Los investigadores han llegado a la conclusión de que aquellos que pueden leer e interpretar la comunicación no verbal, y que son capaces de percibir cómo los ven los demás, disfrutan de un mayor éxito en la vida que las personas que carecen de esta habilidad (Goleman, 1995, 13-92). El objetivo de este libro es enseñarte a observar el mundo que te rodea y a determinar el significado de los gestos no verbales en cualquier situación. Este poderoso conocimiento mejorará tus relaciones personales y enriquecerá tu vida del mismo modo que ha enriquecido la mía.

Recuadro 2: **UN GESTO VALE MÁS QUE MIL PALABRAS**

Un memorable ejemplo de cómo el lenguaje corporal puede ser en ocasiones más veraz que el lenguaje verbal es el de la violación de una joven en la reserva india de Parker, en Arizona. Se hizo venir a un sospechoso para interrogarlo. Sus palabras sonaban convincentes y su relato era coherente. Afirmaba que no había visto a la víctima y que, aunque era cierto que había paseado por el campo, se había limitado a andar junto a una hilera de álamos, había girado a la izquierda y luego había caminado directamente hacia su casa. Mientras mis colegas tomaban notas de lo que escuchaban, yo mantuve los ojos fijos en el sospechoso y observé que, cuando explicaba que había girado a la izquierda y se había ido a casa, su mano indicaba hacia la derecha, que era exactamente la dirección que llevaba al lugar de la violación. Si no lo hubiera observado, no habría captado la discrepancia entre su comportamiento verbal («Fui hacia la izquierda») y el no verbal (la mano que indicaba hacia la derecha). Pero, en cuanto lo vi, sospeché que estaba mintiendo. Así que esperé un rato, luego volví a enfrentarme a él y, al final, confesó.

Uno de los aspectos más fascinantes sobre la comprensión de la conducta no verbal es su aplicabilidad universal. Funciona en cualquier lugar donde haya relaciones humanas. Los gestos no verbales están en todas partes y son fiables. Una vez sepas qué significa un tipo específico de comportamiento no verbal, puedes usar esa información en una gran diversidad de circunstancias diferentes y en todo tipo de entornos. De hecho, es difícil relacionarse de un modo eficaz sin los gestos no verbales. Si alguna vez te has preguntado por qué en la era de los ordenadores, los mensajes de texto, los correos electrónicos, los teléfonos y las videoconferencias, la gente aún toma aviones para asistir a reuniones, te diré que esto se debe a la necesidad de expresar y observar la comunicación no verbal cara a cara. Nada supera al hecho de ver los gestos no verbales de cerca y en persona. ¿Por qué? Porque los gestos no verbales son poderosos y tienen significado. Además, lo que aprendas en este libro, podrás aplicarlo a cualquier situación y a cualquier circunstancia. A continuación, tienes un buen ejemplo de esto (recuadro 3):

### Recuadro 3: **UN DOCTOR QUE JUEGA CON VENTAJA**

Hace unos meses, impartí un seminario a un grupo de jugadores de póquer sobre cómo usar el comportamiento no verbal para leer las manos de sus oponentes y ganar más dinero en el juego. Como el póquer hace hincapié en los faroles y el engaño, los jugadores estaban muy interesados en ser capaces de interpretar los gestos de sus contrincantes. Para ellos, descifrar la comunicación no verbal es fundamental. Fueron muchos los que agradecieron los conocimientos recibidos; sin embargo, lo que más me sorprendió fue la cantidad de participantes que fue capaz de entender el valor de comprender y usar el comportamiento no verbal más allá de la mesa de póquer.

Dos semanas después del seminario, recibí un correo electrónico de uno de los participantes, un médico de Texas. «Lo más asombroso –me escribió– es que lo que aprendí en su seminario también me ha ayudado en mi consulta. Los gestos no verbales que nos enseñó para que interpretáramos a los jugadores de póquer me han ayudado a interpretar también a mis pacientes. Ahora puedo percibir cuándo están incómodos, cuando se sienten seguros o cuando no están siendo totalmente sinceros». El mensaje de este doctor habla de la universalidad de los gestos no verbales y de su valor en todas las facetas de la vida.

# DOMINAR LA COMUNICACIÓN NO VERBAL REQUIERE UN ACUERDO PREVIO

Estoy convencido de que cualquier individuo con una inteligencia normal puede aprender a usar la comunicación no verbal para superarse. Lo sé porque, durante las últimas dos décadas, he enseñado a miles de personas, como tú, a descifrar con éxito el comportamiento no verbal y a usar esa información para enriquecer tanto sus vidas, como las de sus seres queridos y también para alcanzar sus objetivos personales y profesionales. Sin embargo, para lograr esto, tú y yo tenemos que establecer un acuerdo de trabajo en el que cada uno aporte algo significativo.

## Los diez mandamientos para observar y descifrar con éxito la comunicación no verbal

Interpretar a la gente con éxito, captando la información no verbal a fin de evaluar sus pensamientos, sentimientos e intenciones, es una habilidad que requiere una práctica constante y un entrenamiento adecuado. A fin de ayudarte en ese entrenamiento, voy a darte algunas directrices o mandamientos importantes, que te servirán para maximizar tu efectividad en la interpretación de los gestos no verbales. Cuando incorpores estas directrices a tu vida diaria y las conviertas en parte de tu rutina, pronto llegarán a ser algo instintivo para ti y no necesitarás dedicar a esta actividad casi ningún pensamiento consciente. Es muy parecido a aprender a conducir. ¿Recuerdas la primera vez que lo intentaste? Si eres como yo, estarías tan preocupado por dirigir el vehículo que te debió resultar muy difícil centrarte en tus movimientos *dentro* del coche y, al mismo tiempo, también en lo que sucedía *fuera*, en la carretera. Sólo cuando te sentiste cómodo tras del volante fuiste capaz de ampliar tu foco de atención para abarcar todo el entorno de la conducción, ¿no es así? Pues lo mismo sucede con el comportamiento no verbal. Una vez que dominas la mecánica de la comunicación no verbal de una manera eficaz, ésta se convierte en algo automático y, entonces, puedes centrar toda tu atención en descifrar el mundo que hay a tu alrededor.

**Primer mandamiento: Sé un buen observador de tu entorno**

Éste es un requisito fundamental para cualquiera que desee descifrar y usar la comunicación no verbal.

Imagina que intentas escuchar a alguien con tapones en los oídos. No podrías oír el mensaje y se te escaparía lo que dijera. Por lo tanto, ¡los oyentes más atentos no van por ahí con tapones en los oídos! Sin embargo, sí es cierto que, en lo referente al silencioso lenguaje del comportamiento no verbal, parece como si muchas personas llevaran una venda en los ojos, por lo ajenas que están a las señales corporales que se producen a su alrededor. Piensa en ello. De la misma manera que *escuchar* con atención es de vital importancia para comprender las afirmaciones verbales, *observar* con atención es esencial para comprender el lenguaje corporal. ¡Alto! No pases de largo esta frase para continuar leyendo como si nada. Lo que dice es fundamental. La *observación coordinada* (consciente) es absolutamente esencial para interpretar con éxito a la gente y detectar sus indicios no verbales.

El problema es que la mayoría de las personas se pasa la vida viendo, pero no mirando, o como dijo Sherlock Holmes, el meticuloso detective inglés, a su compañero, el doctor Watson: «Tú ves, pero no observas». Por desgracia, la mayor parte de los individuos ven su entorno con el mínimo esfuerzo observacional. Dichas personas son ajenas a los sutiles cambios que ocurren en su mundo. No son conscientes del rico tapiz de detalles que los rodean, como el sutil movimiento de la mano o del pie de alguien, el cual podría desvelar sus pensamientos o intenciones.

De hecho, varios estudios científicos han demostrado que, en general, la gente no es buena observadora de su mundo. Por ejemplo, es famoso el caso de un hombre que se disfrazó de gorila, pasó por delante de un grupo de estudiantes mientras se desarrollaban otras actividades y ¡la mitad de los estudiantes ni siquiera vio al gorila! (Simons y Chabris, 1999, 1059-1074).

Los individuos con una pobre capacidad de observación carecen de lo que los pilotos llaman «conciencia del entorno», es decir, la capacidad de saber dónde está uno en todo momento. No tienen una imagen mental sólida de lo que está sucediendo exactamente a su alrededor, ni siquiera delante de ellos. Pídeles que entren en una habitación llena de gente, dales la oportunidad de que echen un vistazo, y luego diles que cierren los ojos y expliquen lo que han visto. Su incapacidad para recordar hasta las características más evidentes de la estancia te dejará atónito.

A menudo nos encontramos con alguien o leemos sobre alguien a quien los acontecimientos de la vida siempre le toman por sorpresa. Las quejas de

estas personas son casi siempre las mismas:

> «Mi mujer acaba de pedirme el divorcio. No tenía ni idea de que fuera infeliz en nuestro matrimonio».
>
> «El orientador del colegio me dijo que mi hijo lleva consumiendo cocaína desde hace tres años. Me cogió de sorpresa que tuviera un problema con las drogas».
>
> «Estaba discutiendo con ese tipo y, de repente, me dio un puñetazo a traición. No lo vi venir».
>
> «Pensaba que mi jefe estaba bastante contento con mi rendimiento en el trabajo. No tenía ni idea de que iba a despedirme».

Éste es el tipo de afirmaciones que hacen los hombres y las mujeres que no aprendieron a observar el mundo que los rodea de un modo eficaz. Aunque la verdad es que esto no es sorprendente porque, al fin y al cabo, en nuestro desarrollo de niños a adultos, en ningún momento se nos enseña a observar las pistas no verbales de los demás. No hay asignaturas en la escuela primaria, el instituto o la facultad en las que se aprenda a tener conciencia del entorno. Si tienes suerte, aprendes por ti mismo a ser más observador. En caso contrario, te pierdes una increíble cantidad de información útil que podría ayudarte a evitar problemas y a hacer tu vida más satisfactoria, ya sea con tus amigos, en el trabajo o con la familia.

Afortunadamente, la observación es una habilidad que se puede aprender. No tenemos que vivir con una venda en los ojos. Es más, como es una habilidad, podemos desarrollarla con la práctica y el entrenamiento adecuados. Si observar no se te da muy bien, no te desesperes. Si estás dispuesto a invertir tiempo y esfuerzo para observar tu mundo más concienzudamente, puedes superar tus limitaciones en esta área.

Lo que tienes que hacer es convertir la observación coordinada en un modo de vida. Tomar conciencia del mundo que te rodea no es un acto pasivo. Exige un comportamiento deliberado y consciente. Requiere esfuerzo, energía y concentración para lograrlo, así como una *práctica constante* para mantenerlo. La observación es como un músculo que se hace más fuerte con el uso y se atrofia cuando no se utiliza. Ejercita tu músculo de la observación, y podrás descifrar mejor el mundo que te rodea.

Por cierto, cuando hablo de observación coordinada, te estoy pidiendo que utilices todos tus sentidos, no sólo el de la vista. Siempre que entro en una vivienda, respiro profundamente. Si las cosas no huelen «normal», me preocupo. En cierta ocasión, detecté un leve olor a tabaco cuando regresé a casa de un viaje. Mi nariz me alertó del posible peligro mucho antes de que mis ojos pudieran recorrer la casa. Resultó que el encargado de mantenimiento de los apartamentos se había pasado por el piso para arreglar una tubería y el olor del humo que impregnaba su ropa y su piel aún persistía en el aire varias horas después. Afortunadamente, era un intruso bienvenido, pero podría haber sido perfectamente un ladrón que estuviera escondido en alguna habitación. La cuestión es que, al usar todos mis sentidos, pude evaluar mejor mi entorno y contribuir a mi propia seguridad y bienestar.

**Segundo mandamiento: Observar dentro del contexto es clave para comprender el comportamiento no verbal**

Cuando se intenta analizar el comportamiento no verbal en situaciones de la vida real, cuanto mejor se entiende el *contexto* en el que se produce, más fácil es comprender lo que significa. Por ejemplo, después de un accidente de tráfico, es de esperar que la gente esté conmocionada y camine con aspecto aturdido. Lo normal es que les tiemblen las manos e, incluso, que adopten actitudes erróneas como ir hacia el tráfico que viene en dirección contraria. (Ésa es la razón por la que la policía te pide que te quedes en tu coche.) ¿Por qué? Tras un accidente, la persona sufre los efectos de un completo bloqueo del cerebro «pensante» por parte de una región conocida como el *sistema límbico*. Entre los resultados de este «secuestro», están los temblores, la desorientación, el nerviosismo y el desasosiego. En este contexto, estas acciones son de esperar y confirman la tensión del accidente. Durante una entrevista de trabajo, no me sorprende que los candidatos estén nerviosos al principio y que ese nerviosismo desaparezca a medida que transcurre la entrevista. Sin embargo, si el comportamiento nervioso vuelve a surgir cuando planteo unas cuestiones específicas, tengo que preguntarme por qué, de repente, ha vuelto a presentarse.

**Tercer mandamiento: Aprende a reconocer y a descifrar los comportamientos no verbales que son universales**

Algunos comportamientos corporales son considerados universales porque se producen de un modo similar en la mayoría de las personas. Por ejemplo, que alguien apriete los labios hasta que parece que éstos desaparecen es una señal común y clara de que esa persona está preocupada y algo va mal. Este comportamiento no verbal, conocido como *compresión labial*, es uno de los *indicios universales* que describiré en los capítulos siguientes (ver recuadro 4). Cuantos más gestos no verbales universales puedas reconocer e interpretar con exactitud, más eficaz serás a la hora de evaluar los pensamientos, sentimientos e intenciones de aquellos que te rodean.

**Cuarto mandamiento: Aprende a reconocer y descifrar comportamientos no verbales idiosincrásicos**

Los comportamientos no verbales universales constituyen un grupo de indicadores corporales que son prácticamente iguales en todas las personas. Existe, sin embargo, un segundo tipo de indicador corporal llamado *comportamiento no verbal idiosincrásico*, que es una señal relativamente única para cada individuo en particular.

Para intentar identificar las señales idiosincrásicas, necesitarás observar profundamente los *patrones de comportamiento* de las personas con las que te relacionas (amigos, familia, compañeros de trabajo, proveedores, etc.). Cuanto más conozcas al individuo en cuestión o cuanto más larga sea tu relación con él, más fácil te resultará descubrir esta información porque tendrás una mayor base de datos sobre la que hacer valoraciones. Por ejemplo, si ves que tu hijo o tu hija adolescente se rasca la cabeza y se muerde el labio cuando está a punto de hacer un examen, puede que este gesto sea un indicio idiosincrásico fiable que indique su nerviosismo o su falta de preparación. Sin duda, este gesto se ha convertido en parte de su repertorio para enfrentarse al estrés, y volverás a verlo una y otra vez porque el mejor vaticinador de un comportamiento futuro es un comportamiento pasado.

**Quinto mandamiento: Cuando te relaciones con los demás, intenta establecer su línea base de comportamientos**

El primer paso para captar la línea base de comportamientos de la gente con la que te relacionas usualmente es fijarte en qué aspecto tienen normalmente, cómo se sientan, dónde colocan las manos, la posición habitual de los pies, la postura y las expresiones faciales comunes, la inclinación de la

cabeza e, incluso, dónde dejan y cómo sujetan generalmente sus pertenencias, como un bolso (ver figuras **{1}** y **{2}**). Tienes que ser capaz de diferenciar entre su cara «normal» y su cara «estresada».

### Recuadro 4: **UN FRUNCIMIENTO DE LABIOS DA LUGAR A UN AHORRO EN BARCOS**

Los indicios universales de los labios me resultaron de gran ayuda durante un trabajo de asesoramiento para una compañía naviera británica. Mi cliente británico me pidió que los acompañara durante las negociaciones de un contrato con una compañía multinacional que equiparía a su flota. Acepté y les sugerí que el contrato propuesto se presentara punto por punto y que se llegara a un acuerdo sobre cada uno de ellos antes de continuar. De ese modo, yo podría observar detenidamente al negociador de la compañía para captar cualquier gesto no verbal que pudiera revelar información útil para mi cliente.

«Le pasaré una nota si veo algo que requiera su atención», comenté a mi cliente. Luego, me dediqué a observar cómo ambas partes revisaban el contrato cláusula a cláusula. No tuve que esperar mucho para ver un indicio importante. Cuando se leyó una cláusula que detallaba el equipamiento de una parte específica del navío, una fase de la construcción que implicaba millones de dólares, el negociador jefe de la multinacional frunció los labios, un claro gesto indicativo de que algo, en esa parte del contrato, no era de su agrado.

Le pasé una nota a mi cliente advirtiéndole de que esa cláusula en especial era polémica y problemática, y que debería ser revisada y tratada con detenimiento aprovechando que estábamos todos juntos.

Al afrontar la cuestión en ese momento y centrarse en los detalles de aquella cláusula, tras una ardua negociación fueron capaces de llegar a un acuerdo, que hizo ahorrar a mi cliente 13,5 millones de dólares. La señal no verbal de disgusto del negociador fue la clave para localizar un problema específico y resolverlo de inmediato y con eficacia.

Si no tienes una línea base para trabajar, estás en la misma situación que los padres que no le han mirado nunca la garganta a su hijo hasta que éste enferma. Entonces, llaman al médico e intentan describirle lo que ven, pero

no tienen nada con lo que comparar porque nunca le han mirado la garganta cuando estaba sano. Examinando lo que es normal, empezamos a reconocer e identificar lo anormal.

Incluso en un único encuentro con alguien, debes intentar fijarte en sus «posturas iniciales» cuando empezáis a relacionaros. Establecer la línea base de comportamientos de una persona es fundamental porque te permite determinar cuándo se desvía de ella, lo cual puede ser muy relevante e instructivo (ver recuadro 5).

### Recuadro 5: **TODO ES RELATIVO**

Imagina por un momento que eres el padre o la madre de un niño de ocho años que espera su turno para saludar a sus parientes en una gran reunión familiar. Como se trata de un ritual anual, ya has estado con tu hijo en numerosas ocasiones esperando para saludar a todo el mundo. De modo que sabes que él nunca ha vacilado en abalanzarse sobre ellos para darles un gran abrazo. Sin embargo, en esta ocasión, cuando llega el momento de abrazar al tío Harry, se queda rígido e inmóvil.

«¿Qué pasa?», le susurras, empujándolo hacia el tío.

Tu hijo no dice nada, pero se muestra muy reacio a responder a tu señal física.

¿Qué deberías hacer? Lo importante aquí es que el comportamiento de tu hijo es una desviación de su línea base de comportamientos. En el pasado, nunca ha vacilado a la hora de saludar a su tío con un abrazo. ¿Por qué ese cambio en su comportamiento? Su reacción de quedarse inmóvil sugiere que se siente amenazado o que siente algo negativo. Quizá no hay una razón para su miedo, pero, para el padre observador, sensato y cauto, debería dispararse una señal de advertencia. Esa desviación del comportamiento de su hijo sugiere que algo negativo ha debido de ocurrir entre él y su tío desde su último encuentro. Posiblemente fue un simple desacuerdo, una torpeza de juventud o una reacción al tratamiento preferente del tío hacia los demás. Aunque este comportamiento también podría indicar algo mucho más siniestro. La cuestión es que un cambio en la línea base de comportamientos de una persona sugiere que algo ocurre, y en este caso en particular, probablemente justifique una mayor atención.

**Sexto mandamiento: Intenta buscar en los demás comportamientos gestuales que ocurran a la vez o de forma consecutiva**

Tu precisión a la hora de interpretar a la gente mejorará cuando observes *indicios múltiples*, señales corporales de comportamiento simultáneas. Estas señales funcionan juntas, como las piezas de un rompecabezas. Cuantas más piezas dispongas, más posibilidades tendrás de encajarlas y ver la imagen que forman. Como ejemplo te diré que si veo a alguien de la competencia mostrar un patrón de comportamientos de tensión, seguido inmediatamente por conductas apaciguadoras, puedo estar seguro de que está negociando desde una posición de debilidad.

**Séptimo mandamiento: Es importante observar si hay alteraciones en el comportamiento de la persona que puedan indicar cambios en sus pensamientos, sus emociones, su interés o su intención**

Los *cambios* repentinos en el comportamiento pueden ayudar a *revelar* cómo una persona está procesando la información o cómo se está adaptando a los acontecimientos emocionales. La manera de comportarse de un niño que muestra atolondramiento y alegría ante la perspectiva de entrar en un parque temático cambiará inmediatamente si descubre que el parque está cerrado. Los adultos no son diferentes. Cuando recibimos malas noticias por teléfono o vemos algo que puede hacernos daño, nuestros cuerpos reflejan ese cambio inmediatamente.

En ciertas circunstancias las modificaciones en el comportamiento de una persona también pueden revelar su interés o sus intenciones. Una cuidadosa observación de estos cambios puede permitirte predecir sucesos antes de que ocurran, dándote claramente una ventaja, sobre todo, si la inminente acción puede causarte daños a ti o a los demás (ver recuadro 6).

**Mandamiento 8: También es fundamental aprender a detectar señales no verbales erróneas o falsas**

Aprender a diferenciar entre las *señales erróneas* y las auténticas es cuestión de práctica y experiencia. No sólo requiere observación coordinada, sino también una cuidadosa valoración. En los capítulos siguientes, te enseñaré las sutiles diferencias que revelan si un comportamiento es sincero o no, aumentando así tus posibilidades de interpretar adecuadamente a la persona con la que te estás relacionando.

## Recuadro 6: **UNA NARIZ TRAICIONERA**

Entre las pistas no verbales más importantes sobre los pensamientos de una persona se hallan los cambios corporales que constituyen indicadores de intención. Éstos son comportamientos que revelan lo que un sujeto está a punto de hacer y proporcionan al observador competente un tiempo extra que le permite prepararse para la acción antes de que ésta se produzca.

Un ejemplo personal que muestra lo importante que es observar los cambios que se dan en el comportamiento de las personas, sobre todo cuando éstos implican indicadores de intención, es un intento de robo en una tienda donde yo trabajaba. En esta situación particular, me fijé en un hombre que permanecía de pie junto a la caja registradora del mostrador, un comportamiento que, ya en un principio, atrajo mi atención porque no parecía tener ningún motivo para estar allí; no esperaba en la cola y no había comprado nada. Es más, se había pasado todo el tiempo allí de pie, con los ojos fijos en la caja registradora.

Aun así, si se hubiera quedado tranquilamente donde estaba, al final yo habría dejado de fijarme en él y habría centrado mi atención en otra parte. Sin embargo, mientras todavía lo observaba, su comportamiento cambió. En concreto, sus fosas nasales empezaron a ensancharse (dilatación de la aleta nasal), lo cual era una prueba de que se estaba oxigenando antes de actuar. Comprendí sus intenciones un segundo antes de que las llevase a la práctica. Y un segundo fue todo el tiempo que tuve para dar la voz de alarma. Grité al cajero: «¡Cuidado!», mientras sucedían tres cosas al mismo tiempo: a) el dependiente acabó de marcar una venta, haciendo que la caja se abriera; b) el hombre se abalanzó hacia el mostrador y metió la mano en la caja para tomar algo de dinero; c) alertado por mi grito de advertencia el cajero agarró la mano del hombre y se la retorció, haciendo que el aspirante a ladrón soltara el dinero y saliera corriendo de la tienda. Si yo no me hubiera percatado de ese indicador de intención, estoy seguro de que el ladrón habría logrado su objetivo. Casualmente, el cajero era mi padre, que, en 1974, tenía una pequeña ferretería en Miami, donde yo trabajaba en los veranos.

**Mandamiento 9: Saber cómo distinguir entre el bienestar y el malestar te ayudará a concentrarte en los comportamientos más importantes para descifrar la comunicación no verbal**

Al haber estudiado el comportamiento no verbal durante la mayor parte de mi vida adulta, he llegado a darme cuenta de que hay dos cosas primordiales que debemos buscar y en las que hemos de centrarnos: el *bienestar* y el *malestar*. Esto es fundamental para mi forma de enseñar la comunicación no verbal. El hecho de aprender a detectar adecuadamente los indicadores (comportamientos) de bienestar y malestar en los demás te ayudará a descifrar lo que sus cuerpos y sus mentes dicen en realidad. Si tienes dudas sobre el significado de un comportamiento, pregúntate si parece ser de bienestar (satisfacción, felicidad, relajación) o de malestar (disgusto, tristeza, estrés, ansiedad, tensión). En la mayoría de los casos, podrás clasificar los comportamientos observados en uno de estos dos ámbitos.

**Décimo mandamiento: Cuando observes a los demás, hazlo con discreción**

El hecho de usar el comportamiento no verbal requiere que observes a la gente con atención y descifres adecuadamente sus comportamientos no verbales. Sin embargo, no es aconsejable hacer evidentes tus intenciones cuando observas a los demás. Muchas personas tienden a mirar fijamente a la gente cuando intentan detectar por primera vez indicadores no verbales. Una observación tan indiscreta no es aconsejable. Tu objetivo es observar a los demás sin que ellos se den cuenta. Dicho en otras palabras, observa con discreción.

Trabaja perfeccionando tus habilidades de observación, y llegarás a un punto en el que tus esfuerzos tendrán éxito y *además* serán sutiles. Es todo cuestión de práctica y persistencia.

Ya te he presentado tu parte de nuestro acuerdo, los diez mandamientos que tienes que seguir para descifrar la comunicación no verbal con éxito. La cuestión ahora es: ¿qué comportamientos no verbales deberías buscar y qué información importante revelan? Ahí es donde entro yo.

# Identificar conductas no verbales importantes y descubrir su significado

El cuerpo humano es capaz de emitir literalmente miles de «señales» o mensajes no verbales. ¿Cuáles son los más importantes y cómo se descifran? El problema es que identificar e interpretar las conductas no verbales importantes de forma adecuada podría llevarte toda una vida de concienzuda observación, evaluación y validación. Afortunadamente, con la ayuda de algunos investigadores de gran talento y mi experiencia como experto en comportamiento no verbal, podemos optar por un enfoque más directo para hacerte progresar, ya que yo, por mi parte, ya he identificado los comportamientos no verbales más importantes, de manera que podrás poner en práctica inmediatamente este conocimiento único. También hemos desarrollado un paradigma o modelo que facilita la interpretación de los gestos no verbales, de modo que, aunque olvides el significado exacto de una señal corporal específica, serás igualmente capaz de descifrarla.

A medida que leas estas páginas, descubrirás cierta información sobre el comportamiento no verbal que nunca ha sido revelada en ningún otro texto sobre este tema (incluyendo ejemplos de pistas no verbales usadas para resolver casos reales del FBI). Algunas cosas te sorprenderán. Por ejemplo, si tuvieras que escoger la parte más «sincera» del cuerpo de una persona, la parte que con mayor probabilidad revela el *verdadero* sentimiento o las intenciones de alguien, ¿qué parte elegirías? A ver si lo adivinas. Una vez te diga la respuesta, sabrás cuál es el primer lugar que hay que observar cuando se intenta averiguar las intenciones o lo que piensa y siente un socio comercial, un familiar, un amigo o un completo desconocido. Te explicaré también la base fisiológica del comportamiento no verbal y el papel que el cerebro desempeña en él. Y, además, te revelaré la verdad sobre la detección del engaño como no lo ha hecho nunca antes ningún agente de contraespionaje.

Creo firmemente en que el hecho de comprender la base biológica del lenguaje corporal te ayudará a apreciar cómo funciona el comportamiento no verbal y a entender por qué es un vaticinador tan potente de los pensamientos, sentimientos e intenciones. Por lo tanto, empezaré el siguiente capítulo echando un vistazo a ese magnífico órgano que es el cerebro humano, y te mostraré cómo gobierna cada faceta de nuestro lenguaje corporal. Sin embargo, antes compartiré contigo una observación sobre la validez de usar el lenguaje corporal para comprender y valorar el comportamiento humano.

# PARA ALGUNOS LOS COMPORTAMIENTOS NO VERBALES TIENEN UN PRECIO

Un profético día de 1963, en Cleveland, Ohio, el agente Martin McFadden, con treinta y nueve años de experiencia profesional a sus espaldas, vio a dos hombres pasearse de un lado a otro frente al escaparate de una tienda. Se turnaban para mirar dentro del comercio y luego se alejaban. Después de pasar varias veces, los dos hombres se reunieron al final de la calle y hablaron con una tercera persona sin dejar de mirar por encima del hombro. Temiendo que los hombres estuvieran «haciendo un reconocimiento del terreno» y pretendieran robar en la tienda, el policía se acercó, cacheó a uno de los sospechosos y encontró una pistola oculta. McFadden detuvo a los tres hombres, frustrando así un robo y evitando posibles pérdidas humanas. Sus detalladas observaciones se convirtieron en la base de una decisión del Tribunal Supremo, que sentó jurisprudencia (*Terry contra Ohio*, 1968, 392 U.S. 1), de amplia repercusión entre todos los policías del país. Desde 1968, este fallo ha permitido que los agentes puedan detener y cachear, sin necesidad de una orden judicial, a aquellas personas cuyos comportamientos revelen su intención de cometer un crimen. Con esta decisión, el Tribunal Supremo reconocía que ciertos comportamientos no verbales, observados y descifrados adecuadamente, pueden presagiar criminalidad. *Terry contra Ohio* era una clara demostración de la relación entre nuestros pensamientos e intenciones y los comportamientos no verbales. Y lo que es más importante, esta decisión supuso el *reconocimiento legal* de que dicha relación existe y es válida (Navarro y Schafer, 2003, 22-24).

Así que la próxima vez que alguien te diga que el comportamiento no verbal no tiene ningún significado o no es fiable, recuerda este caso, que demuestra lo contrario y ha superado la prueba del tiempo.

## CAPÍTULO 2

# NUESTRO
# LEGADO LÍMBICO

Tómate un momento y muérdete el labio. En serio, tómate un segundo y hazlo. Ahora, frótate la frente. Y finalmente, acaríciate la nuca. Éstos son gestos que hacemos constantemente. Fíjate en otras personas y verás que también muestran estos comportamientos.

¿Alguna vez te has preguntado *por qué* lo hacen? ¿Alguna vez has querido saber *por qué* lo haces *tú*? La respuesta puede encontrarse oculta bajo una bóveda, la *bóveda craneal*, donde se ubica el cerebro. Una vez sepamos por qué y cómo nuestro cerebro hace que el cuerpo exprese sus emociones de un modo no verbal, también descubriremos cómo interpretar estos comportamientos. Así que estudiemos más detalladamente el interior de esa bóveda y examinemos el kilo y trescientos gramos más asombrosos del cuerpo humano.

La mayoría de la gente es consciente de que tiene un cerebro y reconoce que éste es la sede de las habilidades cognitivas. Pero, en realidad, hay tres «cerebros» dentro del cráneo humano. Cada uno de ellos realiza unas funciones específicas, las cuales trabajan juntas y forman el «centro de mando y control» que regula todo lo que el cuerpo hace. En 1952, un investigador pionero llamado Paul MacLean empezó a hablar del cerebro humano como un *cerebro trino*, conformado por un «cerebro (básico) reptiliano», un «cerebro (límbico) mamífero» y un «cerebro humano (neocórtex)» (ver la figura **{3}**). En este libro, nos centraremos en el sistema límbico (la parte que MacLean llamó cerebro mamífero), porque juega el papel más relevante en la expresión del comportamiento no verbal. Sin embargo, usaremos nuestro neocórtex (nuestro cerebro humano o pensante) para analizar en detalle las reacciones límbicas de aquellos que nos rodean con el fin de descifrar lo que piensan, sienten o pretenden hacer (LeDoux, 1996, 184-189; Goleman, 1995, 10-21).

Es fundamental comprender que el cerebro controla todos los comportamientos, ya sean conscientes o subconscientes. Esta premisa es la piedra angular para la comprensión de todas las comunicaciones no verbales. Desde el simple hecho de rascarte la cabeza hasta el de componer una sinfonía, no hay nada que hagas (a excepción de algunos reflejos musculares involuntarios) que no esté gobernado o dirigido por el cerebro. Siguiendo esta lógica, podemos usar estos comportamientos para interpretar lo que el cerebro está queriendo comunicar externamente.

# EL MUY ELEGANTE CEREBRO LÍMBICO

En nuestro estudio sobre la comunicación no verbal, el cerebro límbico es el protagonista. ¿Por qué? Porque es la parte del cerebro que reacciona al mundo que nos rodea de forma refleja e instantánea, inmediatamente y sin pensar. Por esa razón, muestra una *verdadera* reacción a la información que recibe del entorno (Myers, 1993, 35-39). Como el cerebro límbico es el único responsable de nuestra supervivencia, no se toma descansos, por lo que siempre está «en funcionamiento». También es nuestro centro emocional. Desde él salen las señales hacia otras partes del cerebro, que a su vez orquestan nuestros comportamientos relacionados con las emociones o la supervivencia (LeDoux, 1996, 104-137). Estos comportamientos pueden observarse y descifrarse porque se manifiestan físicamente en los pies, el torso, los brazos, las manos y la cara. Como estas reacciones se producen sin pensar, a diferencia de las palabras, son auténticas. Por lo tanto, en lo referente a los comportamientos no verbales, se considera que el cerebro límbico es el «cerebro sincero» (Goleman, 1995, 13-29).

Estas reacciones límbicas de supervivencia no sólo se remontan a nuestra infancia, sino también a nuestra ascendencia como especie humana. Están integradas en nuestro sistema nervioso, por lo que es difícil ocultarlas o eliminarlas. Es como intentar reprimir una reacción de sorpresa ante un fuerte ruido aunque lo preveamos. Por consiguiente, no hay duda de que los comportamientos límbicos son sinceros y fiables, son verdaderas manifestaciones de nuestros pensamientos, sentimientos e intenciones (ver recuadro 7).

La tercera parte de nuestro cerebro es una ampliación relativamente reciente de la bóveda craneal. Por esta razón, se le llama *neocórtex*, que significa nuevo cerebro. Esta zona de nuestro cerebro también es conocida como cerebro «humano», «pensante» o «intelectual», porque es responsable de la cognición a un nivel superior y también de la memoria. Ésta es la parte del cerebro que nos distingue de otros mamíferos, debido a la gran cantidad de masa (córtex) empleada para pensar. Éste es el cerebro que nos llevó hasta la luna. Con su capacidad de cálculo, análisis, interpretación e intuición, exclusiva de la especie humana, es nuestro cerebro creativo y crítico. Aunque también es la parte menos sincera; por consiguiente, es nuestro «cerebro mentiroso». Dado que es capaz de desarrollar pensamientos complejos, este

cerebro, a diferencia de su equivalente límbico, es el *menos* fiable de los tres, porque puede *mentir*, y de hecho lo hace a menudo (Vrij, 2003, 1-17).

Volviendo a nuestro ejemplo del recuadro 7, mientras que el sistema límbico puede forzar al «terrorista del milenio» a sudar profusamente cuando está siendo interrogado por la agente de aduanas, el neocórtex es bastante capaz de permitirle mentir sobre sus verdaderos sentimientos. La parte pensante del cerebro, que gobierna la función del habla, puede llevar al terrorista a decir: «No llevo explosivos en el coche» si el agente le pregunta qué hay en el vehículo, aunque esa afirmación sea totalmente falsa. El neocórtex puede permitirnos decir a un amigo que nos gusta su nuevo corte de pelo cuando, en realidad, no nos convence, o incluso proporcionarnos esta convincente afirmación: «No mantuve relaciones sexuales con la señorita Lewinsky».

Dado que el neocórtex (el cerebro pensante) es capaz de mentir, no es una buena fuente de información fiable o exacta (Ost, 2006, 259-291). En resumen, en lo referente a revelar comportamientos no verbales sinceros que nos ayuden a interpretar a la gente, el sistema límbico es el santo grial del lenguaje corporal. Por lo tanto, ésta es el área del cerebro donde queremos centrar nuestra atención.

### Recuadro 7: **INTERCEPTANDO A UN TERRORISTA**

Como la parte límbica de nuestro cerebro no se puede controlar cognitivamente, debería darse mayor importancia a los comportamientos que ésta genera a la hora de interpretar la comunicación no verbal. Puedes usar tus pensamientos todo lo que quieras para intentar ocultar tus verdaderas emociones, pero el sistema límbico se autorregula y da pistas. Observar estas reacciones de alarma y saber que son sinceras y significativas es extremadamente importante; puede incluso salvar vidas.

Un ejemplo de esto se produjo en diciembre de 1999, cuando una atenta agente de aduanas estadounidense frustró los planes de un terrorista que llegó a ser conocido como el «terrorista del milenio». Al percatarse del nerviosismo y la excesiva sudoración de Ahmed Reesam, cuando éste entraba en Estados Unidos cruzando la frontera con Canadá, la agente Diana Dean le pidió que saliera del coche para responder a algunas preguntas. En ese momento, Reesam intentó huir, pero enseguida fue capturado. En su coche encontraron explosivos y

temporizadores. Reesam fue condenado, finalmente, por un intento de atentado con bomba en el aeropuerto de Los Ángeles.

El nerviosismo y la sudoración que la agente Dean observó estaban generados por el cerebro como una respuesta a un gran estrés. Como estos comportamientos son auténticos, Dean pudo sentirse segura a la hora de interrogar a Reesam, sabiendo que sus observaciones habían detectado un lenguaje corporal que justificaba seguir investigando. El caso Reesam ilustra cómo el estado psicológico se manifiesta de un modo no verbal en el cuerpo. En este caso, el sistema límbico de un aspirante a terrorista, extremadamente asustado por la posibilidad de que lo atraparan, reveló su nerviosismo, a pesar de todos los esfuerzos conscientes que hizo por ocultar sus emociones subyacentes. Debemos estar agradecidos a la agente Dean por ser una astuta observadora del comportamiento no verbal y frustrar así un acto terrorista.

# NUESTRAS RESPUESTAS LÍMBICAS. LAS TRES REACCIONES CLAVE DE LA COMUNICACIÓN NO VERBAL

Una de las formas con las que el cerebro límbico ha asegurado nuestra supervivencia como especie, produciendo al mismo tiempo un número fiable de indicios no verbales, es controlando nuestro comportamiento cuando nos enfrentamos a un peligro, ya sea el caso de un hombre de la Edad de Piedra ante un animal salvaje o el de un empleado de hoy en día ante un jefe con el corazón de hielo. A lo largo de milenios, hemos incorporado reacciones viscerales oportunas que nos salvan la vida. Para asegurar nuestra supervivencia, la muy elegante respuesta del cerebro a la tensión o a las amenazas ha tomado tres formas: *paralizarse*, *huir* y *luchar*. Al igual que otras especies animales, cuyos cerebros límbicos los protegían de este mismo modo, los homínidos que poseían estas reacciones límbicas sobrevivieron, porque estos comportamientos ya estaban integrados en su sistema nervioso.

Estoy seguro de que muchos de vosotros estáis familiarizados con la expresión «luchar o huir», empleada para describir el modo en que respondemos a situaciones peligrosas o amenazantes. Por desgracia, ¡esta expresión sólo es correcta en dos terceras partes y además está al revés! En realidad, el modo en que los animales, incluidos los humanos, reaccionan ante el peligro ocurre en el siguiente orden: se paralizan, huyen y luchan. Si la reacción fuera realmente de luchar o huir, la mayoría de nosotros estaríamos magullados, maltrechos y exhaustos gran parte del tiempo.

Puesto que hemos incorporado y perfeccionado este proceso extraordinariamente efectivo para enfrentarnos al estrés y al peligro, y dado que las reacciones resultantes generan comportamientos no verbales que nos ayudan a comprender los pensamientos, sentimientos e intenciones de una persona, merece la pena que invirtamos un tiempo en examinar cada respuesta más detalladamente.

## La respuesta de paralización

Hace un millón de años, cuando los primeros homínidos atravesaron la sabana africana, se enfrentaron a muchos depredadores que eran más rápidos y fuertes que ellos. Para que los primeros hombres sobrevivieran, el cerebro límbico, que había evolucionado desde nuestros antepasados animales, desarrolló estrategias a fin de compensar las ventajas que nuestros depredadores nos sacaban. Una de esas estrategias, y también la primera defensa del sistema límbico, fue usar la *respuesta de paralización* en presencia de un depredador o de cualquier otro peligro. El movimiento atrae la atención, así que el cerebro límbico, al hacernos quedar totalmente inmóviles en cuanto percibíamos una amenaza, nos hizo reaccionar de la manera más efectiva para asegurar nuestra supervivencia. La mayoría de los animales y, desde luego, la mayoría de los depredadores, reacciona ante el movimiento y se siente atraída por él. Por lo tanto, esta capacidad de paralizarse ante el peligro tiene sentido, ya que muchos carnívoros van tras objetivos móviles y hacen uso del mecanismo de «acechar, derribar y morder» que exhiben los grandes felinos, principales depredadores de nuestros antepasados.

Muchos animales no sólo paralizan sus movimientos cuando se enfrentan a depredadores, sino que algunos simulan estar muertos, que es el ejemplo máximo de la reacción de paralización. Ésta es una estrategia que emplean las zarigüeyas, pero no son los únicos animales que lo hacen. De hecho, los relatos de los tiroteos en el instituto de Columbine y en la Universidad de Virginia demuestran que algunos estudiantes usaron la respuesta de paralización para enfrentarse a depredadores letales. Al quedarse inmóviles o simular que estaban muertos, muchos sobrevivieron a pesar de que se encontraban a pocos metros del asesino. Instintivamente, los estudiantes adoptaron antiguos comportamientos que funcionan con mucha eficacia. Si paralizas tus movimientos, a menudo te haces casi invisible para los demás, un fenómeno que todos los soldados y miembros de grupos de operaciones especiales conocen.

Por consiguiente, la respuesta de paralización ha sido transmitida del hombre primitivo al hombre moderno y continúa con nosotros hoy en día como nuestra primera línea de defensa contra las amenazas o los peligros percibidos. De hecho, aún puede observarse esta antigua reacción límbica ante grandes felinos en algunas salas de Las Vegas, donde estos animales forman parte del espectáculo. Cuando el tigre o el león salen al escenario, puedes estar seguro de que los espectadores de la primera fila no harán ningún gesto innecesario con la mano o con el brazo. Se mantendrán paralizados en

sus asientos. A estas personas no se les ha entregado una nota indicándoles que se queden inmóviles; lo han hecho porque el cerebro límbico, a lo largo de cinco millones de años, ha preparado a la especie humana para comportarse de ese modo frente al peligro.

En la vida diaria de nuestra sociedad moderna, la respuesta de paralización se emplea más sutilmente. Puede observarse cuando alguien se marca un farol, cuando roba y, en ocasiones, también cuando miente. Cuando una persona se siente amenazada o expuesta, reacciona de la misma forma que hacían nuestros antepasados hace un millón de años: se paraliza. No sólo hemos aprendido nosotros, los humanos, a paralizarnos ante un peligro percibido u observado, sino que aquellos que nos rodean copian nuestro comportamiento y se paralizan también, aunque ni siquiera perciban la amenaza. Esta imitación o *isopraxis* (mismo movimiento) evolucionó porque era esencial para la supervivencia de la comunidad, y también para la armonía social, dentro de la especie humana (ver recuadro 8).

Esta acción de paralizarse a menudo recibe el nombre de «efecto del ciervo ante los faros de un coche». Cuando nos encontramos de repente en una circunstancia potencialmente peligrosa, nos paralizamos de inmediato antes de actuar. En nuestra vida diaria, esta respuesta se manifiesta de un modo inocente. Por ejemplo, cuando una persona que camina por la calle se detiene repentinamente, golpeándose quizá la frente con la palma de la mano, antes de darse la vuelta y regresar a su apartamento para apagar la estufa. Esa paralización momentánea es suficiente para que el cerebro realice una rápida valoración sobre si la amenaza llega en la forma de depredador o de pensamiento recordado. Sea como sea, la psique debe enfrentarse a una situación potencialmente peligrosa (Navarro, 2007, 141-163).

## Recuadro 8: **LA NOCHE EN LA QUE LAS MANOS DEJARON DE MOVERSE**

Hace apenas unas semanas, estaba en casa de mi madre viendo la televisión y comiendo helado con algunos familiares. Ya era tarde cuando alguien llamó a la puerta (algo muy inusual en su vecindario). De repente, se interrumpió el banquete de helado y todas las manos se paralizaron, tanto las de los adultos como las de los niños, como si se tratara de un movimiento coreografiado. Fue increíble ver cómo todos reaccionamos paralizando las manos precisamente en el mismo

momento. Resultó que el visitante era mi hermana, que se había olvidado las llaves. Por supuesto, no sabíamos que era ella quien llamaba. Fue un bonito ejemplo de respuesta comunitaria programada ante la percepción de un peligro, y de la primera reacción límbica, que es paralizarse.

Los soldados en combate reaccionan del mismo modo. Cuando el hombre que encabeza el grupo se paraliza, todos lo imitan; no es necesario decir nada.

Como se ve en el ejemplo de la llamada a la puerta en plena noche, no sólo nos paralizamos cuando nos enfrentamos a amenazas físicas o visuales, sino que también las que proceden de algo que oímos (amenazas auditivas) pueden alertar al sistema límbico. Por ejemplo, mucha gente se queda totalmente inmóvil cuando se la reprende. El mismo comportamiento se observa cuando un individuo es interrogado sobre temas que percibe que pueden traerle problemas. La persona se paralizará en su silla como si estuviera en un «asiento de eyección» (Gregory, 1999).

Durante los interrogatorios, una de las manifestaciones de la paralización límbica es contener la respiración o hacerla muy superficial. De nuevo, se trata de una respuesta muy antigua a una amenaza. Aunque el sujeto no se dé cuenta, esta respuesta es fácilmente observable por parte de cualquiera que esté pendiente de ello. A menudo, durante un interrogatorio o una declaración, he tenido que pedir a quien interrogaba que se relajara y respirara profundamente, ya que la persona en cuestión no era consciente de lo superficial que se había vuelto su respiración.

En consonancia con la necesidad de paralizarse cuando uno se enfrenta a una amenaza, las personas interrogadas en relación con un delito a menudo fijan los pies en una posición de seguridad (entrelazados detrás de las patas de la silla), y la mantienen durante un exagerado periodo de tiempo. Este tipo de comportamiento me indica que algo va mal; ésta es una respuesta límbica que requiere una mayor investigación. No se sabe si la persona está mintiendo o no, ya que no puede discernirse el engaño directamente. Pero puedo asegurar, por su comportamiento no verbal, que algo la estresa; por lo tanto, tengo que buscar la causa de su desasosiego a través de mis preguntas.

Otra variedad de la respuesta de paralización utilizada por el cerebro límbico es tratar de protegernos disminuyendo nuestra exposición. Durante la vigilancia de las tiendas previa a un robo, una de las circunstancias que más llama la atención es que los delincuentes, la mayoría de las veces, intentarán

ocultar su presencia física limitando sus movimientos y encorvándose como si quisieran hacerse invisibles. Irónicamente, esto hace que destaquen aún más, porque es una gran desviación del comportamiento normal que se muestra al ir de compras. La mayoría de la gente pasea por las tiendas moviendo bastante los brazos y erguida, en lugar de ir encorvada. Psicológicamente, los ladrones de tiendas, o tu hijo o hija cuando quieren tomar a escondidas una galleta de la despensa, intentan controlar su entorno tratando de «esconderse» a plena vista. Otra forma de intentar ocultarse a plena vista es limitando la exposición de la cabeza. Esto se hace encogiendo los hombros y bajando la cabeza, el llamado «efecto tortuga». Imagina un equipo de fútbol saliendo del campo tras perder un partido y te harás una idea de ello (ver figura **{4}**).

Curiosa y lamentablemente, los niños que sufren abusos, a menudo manifiestan estos comportamientos límbicos de paralización. En presencia de un progenitor o adulto maltratador, dejarán los brazos colgados a lo largo de los costados y evitarán el contacto visual, como si eso les ayudara a no ser vistos. En cierto modo, están escondiéndose, lo cual es un instrumento de supervivencia para estos niños indefensos.

## La respuesta de huida

Uno de los objetivos de la respuesta de paralización es evitar ser detectado por depredadores o en situaciones peligrosas. Un segundo objetivo es dar la oportunidad al individuo amenazado de valorar la situación y determinar cuál es la mejor medida que debe tomar. Cuando la respuesta de paralización no es apropiada para eliminar el peligro o no es la mejor medida (cuando, por ejemplo, la amenaza está demasiado cerca), la segunda respuesta límbica es alejarse usando la *respuesta de huida*. Obviamente, el objetivo de esta decisión es escapar de la amenaza o, como mínimo, distanciarse del peligro. Correr, por supuesto, es útil cuando es factible y, a lo largo de milenios, nuestro cerebro ha hecho que nuestro cuerpo adopte juiciosamente esta táctica como mecanismo de supervivencia para escapar del peligro.

Sin embargo, en este mundo moderno, en el que vivimos en ciudades en lugar de hacerlo en la selva, es difícil escapar de las amenazas. Por ello, hemos adaptado la respuesta de huida a nuestras necesidades modernas. Los comportamientos no son tan obvios, pero buscan el mismo objetivo: bloquear la presencia de individuos o cosas no deseados, o bien alejarnos de ellos.

Si piensas en las relaciones sociales que has tenido a lo largo de tu vida, probablemente serás capaz de recordar algunas de las acciones «evasivas» que llevaste a cabo para distanciarte de la atención no deseada de los demás. De la misma forma que un niño se aparta en la mesa de la comida no deseada y coloca los pies apuntando hacia la salida más cercana, un individuo puede alejarse de alguien que no le gusta o evitar conversaciones en las que se sienta amenazado. Los comportamientos de bloqueo pueden manifestarse con un gesto de cerrar los ojos, frotarlos o colocar las manos delante de la cara.

También nos distanciamos inclinándonos hacia atrás para alejarnos, colocando objetos (un bolso) en el regazo o volviendo los pies hacia la salida más próxima. Todos estos comportamientos están controlados por el cerebro límbico e indican que se quiere mantener la distancia con una o más personas no deseadas o ante cualquier amenaza percibida en el entorno. De nuevo, adoptamos estos comportamientos porque, durante millones de años, los humanos nos hemos alejado de las cosas que no nos gustaban o que podían hacernos daño. Por consiguiente, hoy en día, aceleramos nuestra marcha de una fiesta deplorable, nos distanciamos de una mala relación o nos inclinamos hacia atrás para alejarnos de aquellos que consideramos indeseables o incluso de aquellos con los que no estamos en absoluto de acuerdo (ver figura **{5}**).

De la misma manera que un hombre se aparta de una pareja conflictiva, un individuo en una negociación se moverá alejándose de la otra parte si escucha una oferta poco atractiva o si se siente amenazado a medida que continúan las conversaciones. También pueden manifestarse comportamientos de bloqueo; el hombre de negocios podría cerrar los ojos o frotárselos, o bien colocar las manos delante de la cara (ver figura **{6}**). Puede inclinarse alejándose de la mesa o de la otra persona, y apartar también los pies, a veces en dirección a la salida más próxima. Éstos no son comportamientos de engaño, sino más bien gestos que indican que una persona se siente incómoda. Estas formas que ha adoptado la antigua respuesta de huida son comportamientos no verbales de *distanciamiento* que te indican que tu interlocutor comercial no está contento con lo que está sucediendo en la mesa.

## La respuesta de lucha

La *respuesta de lucha* es la táctica final del cerebro límbico para sobrevivir a una agresión. Cuando una persona que se enfrenta a un peligro no puede evitar que la detecten paralizándose y no es capaz de salvarse distanciándose

o escapando (huida), la única alternativa que le queda es luchar. En nuestra evolución como especie, nosotros, junto a otros mamíferos, hemos desarrollado la estrategia de convertir el miedo en ira para poder rechazar a quien nos ataque (Panksepp, 1998, 208). En el mundo moderno, sin embargo, dejarnos llevar por la ira no es práctico, ni siquiera legal, así que el cerebro límbico ha desarrollado otras estrategias que van más allá de la respuesta de lucha física primitiva.

Una forma de agresión moderna es la discusión. Aunque el significado original del término «discusión» hace referencia a un simple debate o intercambio de opiniones, la palabra se emplea cada vez más como sinónimo de altercado verbal. Una discusión acalorada es, en esencia, una «pelea» no física. El uso de insultos, cruce de acusaciones, el menosprecio de la talla profesional, el acoso y el sarcasmo son todos, a su manera, equivalentes modernos de la lucha, porque todos constituyen un tipo de agresión. Si piensas en ello, los juicios civiles pueden incluso interpretarse como una forma moderna de lucha o agresión públicamente aprobada en la que los litigantes discuten con agresividad dos puntos de vista opuestos.

Aunque, hoy en día, los humanos probablemente se enzarzan en altercados físicos con mucha menos frecuencia que en otros periodos de nuestra historia, la lucha aún es parte de nuestro arsenal límbico. Si bien algunas personas son más propensas a la violencia que otras, nuestra respuesta límbica surge de otros muchos modos diferentes a los puñetazos, las patadas y los mordiscos. Se puede ser muy agresivo sin llegar al contacto físico, utilizando únicamente, por ejemplo, la postura o la mirada, sacando pecho o invadiendo el espacio personal del otro. Las amenazas contra nuestro espacio personal provocan una respuesta límbica a nivel individual. Sin embargo, es interesante comprobar que estas invasiones territoriales también pueden producir respuestas límbicas a nivel colectivo. Cuando un país invade el espacio de otro, a menudo el resultado son las sanciones económicas, la ruptura de las relaciones diplomáticas o incluso las guerras.

Evidentemente, es fácil reconocer cuándo una persona usa la respuesta de lucha para llevar a cabo un ataque físico. Pero lo que yo deseo que aprendas a identificar son esos modos no tan obvios con que los individuos muestran algunos de los comportamientos más sutiles relacionados con la respuesta de lucha. De la misma forma que hemos visto expresiones modificadas de las reacciones límbicas de huida y paralización, el decoro moderno exige que evitemos dejarnos llevar por nuestros instintos primitivos de lucha cuando nos sentimos amenazados.

Generalmente, aconsejo a la gente que evite usar la violencia (verbal o física) como un medio para conseguir sus objetivos. De la misma manera que la respuesta de lucha es el último recurso para enfrentarse a una amenaza, usado sólo cuando se confirma que las tácticas de huida y de paralización resultan impracticables, debería evitarse siempre que fuera posible. Independientemente de los evidentes motivos legales y físicos en los que se basa esta recomendación, las tácticas agresivas pueden dar lugar a confusión emocional, haciendo que resulte difícil concentrarse y pensar con claridad sobre la situación amenazadora en la que nos encontramos. Cuando estamos emocionalmente excitados, y una buena pelea podría provocar esto, nuestra capacidad para pensar con eficacia se ve afectada. Esto sucede porque nuestras capacidades cognitivas quedan paralizadas, por lo que el cerebro límbico puede tener acceso total a todos nuestros recursos cerebrales disponibles (Goleman, 1995, 27, 204-207). Una de las razones para estudiar los comportamientos no verbales es que, a veces, pueden advertirte de cuándo una persona intenta hacerte daño físicamente, dándote tiempo para evitar un posible conflicto.

# BIENESTAR-MALESTAR Y APACIGUADORES

Tomando prestada una expresión de la vieja serie *Star Trek*, la «primera directiva» del cerebro límbico es asegurar nuestra supervivencia como especie. Este logro se debe a que está programado para ponernos a salvo, evitando el peligro o el malestar y buscando la seguridad y el bienestar siempre que sea posible. También nos permite recordar experiencias de nuestros encuentros pasados y aprender de ellos (ver recuadro 9). Hasta ahora hemos visto la eficacia con la que el sistema límbico nos ayuda a enfrentarnos a las amenazas. Ahora veamos cómo colaboran nuestro cerebro y nuestro cuerpo para confortarnos y darnos confianza en nuestra seguridad personal.

Cuando experimentamos una sensación de comodidad (bienestar), el cerebro límbico «filtra» esta información en forma de lenguaje corporal en consonancia con nuestros sentimientos positivos. Observa a alguien que descanse en una hamaca en un día de brisa. Su cuerpo refleja la gran sensación de bienestar que experimenta su cerebro. Por otra parte, cuando nos sentimos angustiados (incómodos), el cerebro límbico expresa un comportamiento no verbal que muestra nuestro malestar. Limítate a observar a la gente en el aeropuerto cuando se cancela o se retrasa un vuelo. Sus cuerpos lo dicen todo. Por lo tanto, nuestro objetivo es aprender a estudiar con más atención los comportamientos de bienestar y malestar que vemos a diario, y aprender a usarlos para poder evaluar los sentimientos, pensamientos e intenciones.

| Recuadro 9: **UN CEREBRO QUE NO OLVIDA** |
| --- |
| El cerebro límbico es como un ordenador que recibe y retiene datos del mundo exterior. Al hacer esto, recopila y mantiene un registro de experiencias y acontecimientos negativos (un dedo quemado en una estufa caliente, el ataque de un depredador animal o humano, o incluso comentarios hirientes), además de recuerdos agradables. Usando esta información, nos permite navegar por un peligroso y, a menudo, implacable mundo (Goleman, 1995, 10-21). Por ejemplo, una vez que el sistema límbico clasifica a un animal como peligroso, esa impresión |

queda alojada en nuestra memoria emocional de forma que cuando volvamos a ver a ese animal, reaccionaremos al instante. Asimismo, si nos reencontramos con el «matón de la clase» veinte años después, los antiguos sentimientos negativos se filtrarán de nuevo hasta la superficie gracias al cerebro límbico.

La razón por la que a veces es difícil olvidar que alguien nos ha hecho daño es porque esa experiencia queda registrada en el sistema límbico más primitivo, que es la parte del cerebro diseñada para reaccionar, no para razonar (Goleman, 1995, 207). Hace poco me encontré con un individuo con el que nunca me llevé muy bien. Hacía cuatro años que no lo veía y, aun así, mis reacciones (límbicas) viscerales fueron tan negativas como lo habían sido años atrás. Mi cerebro me estaba recordando que ese individuo se aprovecha de los demás, así que me advertía que me mantuviera alejado de él. Gavin de Becker abordó este fenómeno en su perspicaz libro, *El valor del miedo*.

El sistema límbico también trabaja con eficacia a la hora de confeccionar y retener un registro de acontecimientos y experiencias positivas (satisfacción de las necesidades básicas, elogios y relaciones interpersonales agradables). De este modo, un rostro amistoso o familiar causará una reacción inmediata, una sensación de placer y bienestar. Los sentimientos de euforia cuando vemos a un viejo amigo o percibimos un olor agradable de la infancia se producen porque esos acontecimientos han sido registrados en la «zona de bienestar» del banco de memoria asociado a nuestro sistema límbico.

En general, cuando el cerebro límbico experimenta un estado de confort, este bienestar mental y psicológico se ve reflejado en muestras no verbales de satisfacción y de *gran confianza*. Por el contrario, cuando el cerebro límbico experimenta malestar, el lenguaje corporal correspondiente se caracteriza por comportamientos representativos de estrés y *poca confianza*. El conocimiento de estos «marcadores de comportamiento» o de estos indicios te ayudará a determinar lo que una persona puede estar pensando, o cómo actuar o qué esperar al tratar con los demás en un contexto social o laboral.

## La importancia de los comportamientos apaciguadores

La comprensión de cómo las respuestas de paralización, huida y lucha del sistema límbico influyen en el comportamiento no verbal es sólo una parte de la ecuación. A medida que estudies el lenguaje corporal, irás descubriendo que siempre que hay una respuesta límbica. Especialmente ante una experiencia amenazadora o negativa, ésta irá seguida de lo que yo llamo *comportamientos apaciguadores* (Navarro, 2007, 141-163).

Estas acciones, a menudo denominadas *adaptadores* en la bibliografía sobre el tema, sirven para calmarnos después de experimentar algo molesto o absolutamente desagradable (Knapp & Hall, 2002, 41-42). El cerebro, en un intento por recuperar su «estado normal», hace que el cuerpo lleve a cabo comportamientos (apaciguadores) que lo reconforten. Como éstos adoptan la forma de señales externas que pueden interpretarse enseguida, podemos observarlos y descifrarlos inmediatamente y dentro del contexto.

Este tipo de comportamientos no son únicos de nuestra especie. Por ejemplo, los perros y los gatos se lamen a sí mismos y entre ellos para calmarse. Sin embargo, los humanos tienen una gran variedad de comportamientos apaciguadores. Algunos son muy evidentes, mientras que otros son mucho más sutiles. La mayoría de las personas, cuando tratan de identificar un comportamiento apaciguador, piensan de inmediato en un niño chupándose el pulgar, pero no son conscientes de que, cuando esta muestra de consuelo se vuelve inadecuada, adoptamos formas más discretas y socialmente más aceptables para satisfacer la necesidad de tranquilizarnos (como masticar un chicle o morder un lápiz). La mayoría de la gente no capta los comportamientos apaciguadores más sutiles o no es consciente de su importancia a la hora de revelar los pensamientos y sentimientos de una persona. Esto es una lástima, pues para poder interpretar bien el comportamiento no verbal, es absolutamente crucial aprender a reconocer y a descifrar los gestos apaciguadores humanos. ¿Por qué? Porque estos comportamientos revelan muchas cosas sobre el estado de ánimo de una persona y lo hacen con una precisión extraordinaria (ver recuadro 10).

### Recuadro 10: **HASTA EL CUELLO**

Uno de los comportamientos apaciguadores más significativos y frecuentes que usamos para responder a la tensión es tocarnos y acariciarnos el cuello. Cuando las mujeres se tranquilizan tocándose el cuello, a menudo lo hacen cubriendo o tocando la escotadura esternal

con la mano (ver figura **{7}**). La escotadura esternal es la hendidura entre la nuez y el esternón, a veces también denominada hoyuelo del cuello. Cuando una mujer se toca esta parte o se la cubre con la mano, normalmente se debe a que se siente angustiada, amenazada, incómoda, insegura o tiene miedo. Ésta es una pista de comportamiento relativamente significativa que puede usarse para detectar, entre otras cosas, el malestar que experimenta una persona cuando está mintiendo u ocultando una información importante.

Una vez trabajé en una investigación en la que pensábamos que un fugitivo, armado y peligroso, podía estar ocultándose en casa de su madre. Otro agente y yo fuimos a visitar a la mujer, y, cuando llamamos a la puerta, nos dejó entrar. Le mostramos nuestra identificación y empezamos a hacerle una serie de preguntas. Cuando le pregunté: «¿Está su hijo en la casa?», se llevó la mano a la escotadura esternal y dijo: «No, no está». Me percaté de su gesto y continuamos con nuestro interrogatorio. Después de unos minutos, le pregunté: «¿Es posible que mientras usted estuviera en el trabajo, su hijo pudiera haberse introducido a escondidas en la casa?». De nuevo, volvió a llevarse la mano al hoyuelo del cuello y respondió: «No, de ser así, yo lo sabría». Ahora ya estaba convencido de que su hijo estaba en la casa, porque la única vez que se había llevado la mano al cuello fue cuando sugerí esa posibilidad. Para asegurarme por completo de que mi suposición era correcta, continué hablando con la mujer hasta que, mientras nos disponíamos a marcharnos, le planteé una última cuestión. «Sólo para que pueda concluir mis informes, está segura de que no se encuentra en la casa, ¿verdad?» Por tercera vez, se llevó la mano al cuello y repitió su respuesta anterior. Ahora ya estaba seguro de que la mujer mentía. Pedí un permiso para registrar la casa y, efectivamente, su hijo estaba escondido en un armario bajo algunas mantas. La madre tuvo suerte de que no la acusaran de obstrucción a la justicia. El malestar que le causaba el hecho de mentir a la policía sobre su hijo fugitivo hizo que su sistema límbico generara un comportamiento apaciguador que impulsaba su mano y la delataba.

Personalmente, busco los comportamientos apaciguadores de la gente a fin de que éstos me indiquen cuándo no están a gusto o cuando están reaccionando negativamente a algo que he dicho o he hecho. En un interrogatorio, un ejemplo de ello puede ser una respuesta a una pregunta o comentario en

particular. Los comportamientos que indican malestar (como inclinarse hacia atrás para alejarse, fruncimiento de ceño y brazos cruzados o tensos) normalmente van seguidos de una petición del cerebro para que las manos lo apacigüen (ver figura **{8}**). Busco estos comportamientos para averiguar qué está sucediendo en la mente de la persona con la que estoy tratando.

Como ejemplo concreto, si cada vez que pregunto a un sujeto: «¿Conoce al señor Hillman?», él responde: «No», pero, inmediatamente después, se toca el cuello o la boca, sé que se está intentando calmarse ante esa pregunta específica (ver figura **{9}**). No sé si está mintiendo, porque el engaño es muy difícil de detectar. Pero lo que sí sé es que le disgusta la pregunta hasta el punto de que tiene que apaciguarse cuando la escucha y esto me animará a indagar más en esta línea de investigación. Es importante que un investigador se fije en estos comportamientos apaciguadores, ya que, a menudo, ayudan a descubrir una mentira o una información oculta. Considero que los indicadores apaciguadores tienen mayor importancia y fiabilidad que intentar establecer la veracidad, porque ayudan a identificar qué temas preocupan o afligen a una persona. El hecho de saber esto, a menudo, puede dar lugar al descubrimiento de información previamente oculta que puede darnos nuevas ideas.

## Tipos de comportamientos apaciguadores

Los comportamientos apaciguadores toman muchas formas. Cuando estamos estresados, es probable que aliviemos el cuello con un suave masaje, nos acariciemos la cara o juguemos con el pelo. Esto se hace automáticamente. Nuestro cerebro transmite el mensaje: «Por favor, cálmame ahora», y nuestras manos responden inmediatamente, realizando una acción que nos ayudará a sentirnos mejor. A veces, nos calmamos frotándonos la mejilla o pasándonos la lengua por los labios, desde el interior de la boca, o espiramos lentamente con las mejillas hinchadas para tranquilizarnos (ver figuras **{10}** y **{11}**). Si la persona estresada es fumadora, fumará más; si mastica chicle, lo hará más rápido. Todos estos comportamientos apaciguadores satisfacen la misma petición del cerebro. Es decir, el cerebro pide al cuerpo que haga algo que estimule a las terminaciones nerviosas para que liberen endorfinas calmantes y, de ese modo, él pueda tranquilizarse (Panksepp, 1998, 272).

Cualquier contacto en la cara, la cabeza, el cuello, el hombro, el brazo o la pierna en respuesta a un estímulo negativo (una pregunta difícil, una situación

embarazosa o la tensión provocada por algo que se ha oído, visto o pensado) es un comportamiento apaciguador. Estos comportamientos de contacto no nos ayudan a resolver problemas; más bien, nos sirven para mantenernos calmados. Los hombres prefieren tocarse la cara. Las mujeres, el cuello, la ropa, las joyas, los brazos o el pelo.

Todas las personas tienen sus comportamientos apaciguadores favoritos. Algunas escogen masticar chicle, otras fumar, comer más, pasarse la lengua por los labios, frotarse la barbilla, acariciarse la cara, jugar con objetos (bolígrafos, lápices, pintalabios o relojes), tirarse del pelo o rascarse la frente. A veces, este proceso para recuperar la calma es incluso más sutil, como cuando alguien se acaricia la parte delantera de la camisa o se ajusta la corbata (ver figura **{12}**). Parece que simplemente se esté acicalando, pero, en realidad, al pasarse el brazo por el cuerpo y mantener ocupadas las manos, está calmando sus nervios. Éstos también son comportamientos apaciguadores gobernados en última instancia por el sistema límbico, y manifestados en respuesta al estrés.

A continuación, veremos algunos de los comportamientos apaciguadores más comunes y notorios. Cuando los veas, detente y pregúntate: «¿Por qué se está intentando calmar esta persona?». Saber relacionar un comportamiento apaciguador con la causa del estrés puede ayudarte a comprender los pensamientos, emociones e intenciones con más precisión.

## Comportamientos apaciguadores relacionados con el cuello

Uno de los comportamientos apaciguadores más frecuentes y significativos que usamos para responder al estrés es tocarnos o acariciarnos el cuello. Una persona puede acariciarse o masajearse la nuca con los dedos. Otra, acariciarse los laterales del cuello o la parte inferior de la barbilla, por encima de la nuez, tirando de esa parte carnosa. Esta zona es rica en terminaciones nerviosas que, cuando se las acaricia, reducen la tensión arterial, bajan el ritmo de los latidos del corazón y calman al individuo (ver figuras **{13}** y **{14}**).

A lo largo de décadas de estudio del comportamiento no verbal, he observado que hay importantes diferencias en el modo en que los hombres y las mujeres usan el cuello para calmarse. Por lo general, ellos son más

enérgicos en sus comportamientos apaciguadores. Se tocan o abarcan el cuello con ambas manos, justo por debajo de la barbilla, y, de ese modo, estimulan los nervios de esa zona (específicamente, los nervios vagos o el seno carotídeo), los cuales, a su vez, bajan el ritmo cardíaco y producen un efecto calmante. A veces, se acarician los laterales del cuello o la nuca con los dedos, o se ajustan el nudo de la corbata o el cuello de la camisa (ver figura **{15}**).

Las mujeres se calman de un modo diferente. Por ejemplo, en relación con el cuello, algunas veces se tranquilizan tocando, retorciendo o manipulando un collar. Como ya he mencionado, el otro modo con el que las mujeres se calman usando el cuello es cubriéndose la escotadura esternal con la mano (ver recuadro 11). Se llevan la mano a esa parte del cuello o la cubren cuando se sienten estresadas, inseguras, amenazadas, incómodas, nerviosas o tienen miedo. He observado que, en el caso de las embarazadas, la mano en un principio se mueve hacia el cuello, pero, en el último momento, se desvía hacia el vientre, como si desearan cubrir al feto.

# Comportamientos apaciguadores relacionados con el rostro

Tocarse o acariciarse la cara es una respuesta apaciguadora muy frecuente para aliviar el estrés. Ciertos movimientos como frotarse la frente, pasarse la lengua por los labios o tocarlos, apretar o masajear el lóbulo de la oreja con el pulgar y el índice, acariciarse la cara o la barba y jugar con el pelo pueden tranquilizar a un individuo cuando se enfrenta a una situación estresante. Como ya dije anteriormente, algunas personas también se calman hinchando las mejillas y luego espirando lentamente. La abundancia de terminaciones nerviosas del rostro lo convierte en una zona ideal que el cerebro límbico utiliza para calmarse.

| Recuadro 11: **EL PÉNDULO APACIGUADOR** |
| --- |
| Observa a una pareja que converse en una mesa. Si la mujer empieza a jugar con el collar, lo más probable es que esté un poco nerviosa. Pero si desvía los dedos al hoyuelo del cuello (escotadura esternal), es |

probable que exista un tema que le preocupa o que se sienta muy insegura. En la mayoría de los casos, si lleva la mano derecha a la escotadura esternal, se tomará el codo derecho con la mano izquierda. Cuando la situación estresante termine o se produzca una pausa en la parte incómoda de la conversación, bajará la mano derecha y la relajará sobre el brazo izquierdo doblado. Si la situación vuelve a ser tensa, volverá a llevarse la mano derecha, de nuevo, a la escotadura esternal. Desde la distancia, el movimiento del brazo parece la aguja de un medidor de estrés, que pasa de estar apoyado sobre el otro brazo (horizontal) al cuello (vertical) y luego vuelve a descender, de acuerdo con el nivel de estrés experimentado.

## Comportamientos apaciguadores relacionados con los sonidos

Silbar puede ser un comportamiento apaciguador. Algunas personas silban para calmarse cuando caminan por una zona que no conocen de una ciudad, por un pasillo o por una carretera oscura y desierta. Otras incluso hablan consigo mismas en un esfuerzo por calmarse en momentos de tensión. Tengo un amigo (y estoy seguro de que tú también conoces a alguien así) que puede hablar a mil por hora cuando está nervioso o disgustado. Algunos comportamientos combinan métodos apaciguadores táctiles y auditivos, como el golpeteo de un lápiz o el tamborileo con los dedos.

## Demasiados bostezos

A veces vemos que algunos individuos, cuando están bajo presión, bostezan excesivamente. El bostezo no sólo es un modo de «respirar profundamente», sino que, al estar tensos, la boca se seca, y un bostezo puede ejercer cierta presión en las glándulas salivares. El hecho de estirar varias estructuras del interior de la boca, y a su alrededor, hace que las glándulas produzcan humedad en la boca, la cual siempre se seca en los momentos de inquietud. En estos casos, no es la falta de sueño, sino más bien el estrés lo que causa los bostezos.

# El limpiador de piernas

La *limpieza de piernas* es un comportamiento apaciguador que, a menudo, pasa desapercibido porque con frecuencia se produce bajo un escritorio o una mesa. En esta actividad apaciguadora o calmante, la persona coloca la mano (o ambas manos) con la palma hacia abajo sobre la pierna (o las piernas), y luego las desliza por los muslos hasta la rodilla (ver figura **{16}**). Algunos individuos harán el movimiento del «limpiador de piernas» una sola vez, pero, a menudo, se hace repetidas veces o simplemente se masajea la pierna. También puede realizarse para secar unas palmas sudorosas, asociadas con la inquietud, aunque principalmente es para eliminar la tensión. Merece la pena fijarse en este tipo de comportamiento no verbal, porque es un buen indicador de que alguien está bajo presión. Un modo de localizar este comportamiento es fijarse en la gente que coloca un brazo o ambos bajo la mesa. Si hacen este gesto de limpieza de piernas, normalmente observarás que la parte superior del brazo y el hombro se mueven junto con la mano cuando ésta recorre la pierna.

En mi experiencia, este gesto es muy significativo porque supone una reacción muy rápida a un acontecimiento negativo. He observado esta acción durante años cuando se presentan pruebas condenatorias a los sospechosos, como fotografías de la escena de un crimen (conocimiento culpable). Este *comportamiento apaciguador de limpieza* consigue dos cosas al mismo tiempo: seca las palmas sudorosas y, a través del contacto táctil, calma. Este gesto también puede observarse cuando un intruso inoportuno molesta o interrumpe a una pareja, o cuando alguien intenta recordar un nombre.

En el trabajo policial, al inicio del interrogatorio, observa si surgen estos gestos apaciguadores en los que actúan la mano y la pierna, y luego fíjate si aumentan progresivamente cuando se plantean las preguntas difíciles. Tanto un aumento en la frecuencia como en el vigor del gesto es un buen indicador de que la pregunta ha provocado algún tipo de malestar, ya sea porque el interrogado tiene un conocimiento culpable, porque miente o porque te estás acercando a algo de lo que no quiere hablar (ver recuadro 12). Este comportamiento también puede surgir cuando al sujeto le angustia lo que se le exige que conteste. De modo que fíjate bien en el movimiento de los brazos para saber lo que sucede bajo la mesa. Te sorprenderá todo lo que se puede deducir de estos comportamientos.

Recuadro 12: **FACEBOOK, EL CAMINO DE LA PERDICIÓN**

Durante una entrevista de trabajo, en la que un candidato era entrevistado por su posible jefe, todo iba bien hasta que, hacia el final de la entrevista, el candidato empezó a hablar sobre la importancia de Internet. El entrevistador lo felicitó por ese comentario e hizo una observación espontánea sobre cómo la mayoría de los recién licenciados utilizaban la Red para conectarse con otras personas de un modo destructivo, haciendo uso de sitios como Facebook para colgar mensajes y fotografías que podrían llegar a avergonzarlos en un futuro. En ese momento, el entrevistador se dio cuenta de que el candidato hacía el gesto de limpiarse la pierna vigorosamente con la mano derecha, secándola sobre el muslo varias veces. El entrevistador no dijo nada en ese momento, dio las gracias al joven por la entrevista y lo acompañó fuera del despacho. Entonces, regresó a su ordenador. El comportamiento del candidato había levantado sus sospechas, y comprobó si el perfil del joven estaba en Facebook. En efecto, sí estaba. ¡Y no era nada elogiable!

Sin embargo, es importante tener en cuenta que, aunque la limpieza de piernas ciertamente se observa en gente que miente, también se puede dar en individuos inocentes que simplemente están nerviosos. De forma que ten cuidado y no saques conclusiones demasiado rápido (Frank *et al.*, 2006, 248-249). El mejor modo de interpretar una limpieza de piernas es reconocer que refleja la necesidad que tiene el cerebro de calmarse y que, por lo tanto, los motivos que dan lugar a ese comportamiento del individuo deberían investigarse con más detenimiento.

# El ventilador

En este caso, se trata de una persona (normalmente un hombre) que pone los dedos entre el cuello de la camisa y su propio cuello, y tira de la tela separándola de la piel (ver figura **{17}**). Esta *acción de ventilación* es a menudo una reacción ante el estrés y un buen indicador de que la persona no

está contenta con algo que está pensando o experimentando en su entorno. Una mujer podría llevar a cabo esta actividad no verbal más sutilmente, ventilando la parte delantera de su blusa o levantándose el pelo por detrás para airearse el cuello.

## El autoabrazo

Algunos individuos, cuando se enfrentan a circunstancias estresantes, se calman cruzando los brazos y frotándose los hombros con las manos, como si sintieran un escalofrío. Este comportamiento apaciguador recuerda al modo en que una madre abraza a un niño pequeño. Es una acción calmante y protectora que adoptamos para tranquilizarnos cuando deseamos sentirnos seguros. Sin embargo, si ves a una persona con los brazos cruzados alrededor del pecho, inclinada hacia delante y dedicándote una mirada desafiante, ¡no estás observando precisamente un comportamiento apaciguador!

# EL USO DE LOS APACIGUADORES PARA INTERPRETAR A LA GENTE MÁS EFICAZMENTE

Hay unas cuantas directrices que se han de seguir para poder conocer mejor a una persona a través de los apaciguadores no verbales:

- Reconoce los comportamientos apaciguadores cuando éstos se produzcan. Te he presentado los más importantes. Si haces un esfuerzo por localizar estas señales corporales, cada vez te resultarán más fáciles de reconocer en tus interacciones con los demás.
- Establece una línea base de comportamientos apaciguadores para cada individuo. De ese modo, podrás percatarte de cualquier aumento o cambio de intensidad en los comportamientos apaciguadores de esa persona y reaccionar adecuadamente.
- Cuando veas que alguien hace un gesto apaciguador, detente y pregúntate: «¿Qué ha provocado que haga eso?». Sabes que el individuo se siente inquieto por algo y tu trabajo, como recopilador de información no verbal, es descubrir de qué se trata.
- Comprende que los comportamientos apaciguadores casi siempre se usan para calmarse después de un acontecimiento estresante. Por tanto, puedes asumir que si un individuo muestra un comportamiento apaciguador, éste ha sido precedido por un acontecimiento o estímulo estresante que lo ha provocado.
- La capacidad de relacionar un comportamiento apaciguador con la causa específica del estrés que lo ha provocado puede ayudarte a comprender mejor a la persona con la que estás tratando.
- En ciertas circunstancias, puedes decir o hacer algo que cree tensión en un individuo (circunstancia que se refleja en los comportamientos apaciguadores) para comprender mejor sus pensamientos e intenciones.
- Observa qué parte del cuerpo usa la persona para calmarse. Esto es significativo, porque cuanto mayor sea la tensión, mayor contacto habrá con el cuello y la cara.
- Recuerda que cuanto mayor sea la tensión o el malestar, mayor será la probabilidad de que aparezcan comportamientos apaciguadores.

Los apaciguadores son una forma magnífica de valorar el bienestar y el malestar. En cierto modo, este tipo de comportamientos son «elementos de apoyo» en nuestras reacciones límbicas. Sin embargo, revelan muchas cosas sobre nuestro estado emocional y sobre cómo nos sentimos verdaderamente.

# UNA NOTA FINAL SOBRE NUESTRO LEGADO LÍMBICO

Ahora estás en posesión de una información que la mayoría de la gente desconoce. Eres consciente de que disponemos de un mecanismo de supervivencia muy sólido (paralización, huida o lucha) y de que poseemos un sistema apaciguador para controlar la tensión. Tenemos suerte de contar con estos mecanismos, no sólo por nuestra propia supervivencia y éxito, sino también porque podemos usarlos para evaluar los sentimientos y pensamientos de los demás.

En este capítulo, también hemos aprendido que (a excepción de ciertos reflejos) todo comportamiento está controlado por el cerebro. Hemos examinado dos de los tres principales «cerebros» que hay en el interior de nuestra bóveda craneal, el cerebro neocórtex pensante y el cerebro límbico más automático, y también hemos visto en qué se diferencian teniendo en cuenta el papel que desempeñan. Ambos cumplen funciones destacadas. Sin embargo, para nuestro propósito, el sistema límbico es el más importante porque es el cerebro más sincero, responsable de producir las señales no verbales más significativas a la hora de determinar los verdaderos pensamientos y sentimientos (Ratey, 2001, 147-242).

Ahora que ya conoces el modo que tiene el cerebro de reaccionar ante el mundo, probablemente te preguntarás si detectar y descifrar los comportamientos no verbales es realmente tan fácil. Ésta es una pregunta que surge con frecuencia. La respuesta es sí y no. Una vez que hayas leído este libro, observarás que algunas pistas corporales no verbales destacarán más que otras. Prácticamente llaman la atención a gritos. Por otra parte, hay muchos aspectos del lenguaje corporal que son más sutiles y, por lo tanto, más difíciles de captar. Por tanto, nos centraremos en los dos tipos de comportamientos que produce el cerebro límbico: los más obvios y los más sutiles. Con el tiempo y la práctica, descifrarlos se convertirá en algo automático, como mirar a ambos lados de la calle antes de cruzar. Esto nos lleva a los pies y las piernas, que nos impulsan a través de la intersección y nos proporcionan el punto central del siguiente capítulo.

## CAPÍTULO 3

# UN PASO MÁS EN ELCONOCIMIENTO DEL LENGUAJE CORPORAL

### Indicios de los pies y las piernas

En el primer capítulo, te pedí que adivinaras cuál es la parte más sincera del cuerpo, la parte que con mayor probabilidad revela las verdaderas intenciones de una persona y, por lo tanto, uno de los lugares primordiales para buscar señales no verbales que reflejen qué está pensando. Puede que te sorprenda, pero la respuesta es ¡los pies! Exacto. Los pies, junto con las piernas, ganan el premio a la sinceridad.

A continuación te explicaré cómo analizar los sentimientos e intenciones de los demás centrándote en los movimientos de sus pies y piernas. Además, aprenderás a buscar signos evidentes que te ayuden a descubrir qué sucede debajo de la mesa, incluso cuando no puedes mirar directamente las extremidades inferiores. Primero, sin embargo, quiero compartir contigo el motivo por el que los pies son la parte más sincera del cuerpo, para que puedas comprender mejor por qué son tan buenos indicadores de los verdaderos sentimientos y pensamientos.

# UNA NOTA EVOLUTIVA «A PIE»

Durante millones de años, los pies y las piernas han sido el principal medio de locomoción de la especie humana y también el principal medio de maniobra, escape y supervivencia. Desde los tiempos en que nuestros antepasados empezaron a caminar erguidos por las praderas de África, el pie humano nos ha llevado, casi literalmente, por todo el mundo. Estas extremidades nos han permitido sentir, andar, volvernos, correr, girar, balancearnos, dar patadas, saltar, jugar, agarrar e incluso escribir. Y aunque, en ciertas tareas, no son tan eficientes como las manos (carecen de un pulgar con el que establecer resistencia), aun así, como bien dijo una vez Leonardo da Vinci, nuestros pies y lo que hacen son un legado de exquisita ingeniería (Morris, 1985, 239).

El escritor y zoólogo Desmond Morris observó que los pies transmiten exactamente lo que pensamos y sentimos con mayor sinceridad que cualquier otra parte del cuerpo (Morris, 1985, 244). ¿Por qué los pies y las piernas reflejan con tanta precisión nuestros sentimientos? Durante millones de años, mucho antes de que los humanos hablaran, estas zonas de nuestro cuerpo reaccionaban al instante a las amenazas del entorno (arena caliente, zigzagueantes serpientes, leones malhumorados…), sin necesidad de pensar en ello conscientemente. Nuestro cerebro límbico se encargaba de que nuestros pies y piernas reaccionaran del modo necesario, bien deteniéndose, escapando o dando una patada a una posible amenaza. Este régimen de supervivencia, procedente de nuestro patrimonio ancestral, nos ha sido muy útil y todavía continúa siéndolo hoy en día. De hecho, estas antiguas reacciones están aún tan arraigadas en nosotros que cuando nos encontramos con algo peligroso o, incluso, desagradable, nuestros pies y piernas siguen reaccionando como lo hacían en la prehistoria. Primero, se paralizan, luego intentan alejarse y, finalmente, si no les queda otra alternativa, se preparan para luchar y atacar dando patadas.

Este mecanismo de paralización, lucha o huida no requiere un proceso cognitivo de alto nivel. Es instintivo. Además, este importante desarrollo evolutivo benefició tanto al individuo como al grupo. Los humanos sobrevivían viendo la misma amenaza y respondiendo a ella simultáneamente o reaccionando a las señales de alerta de los demás y comportándose en consecuencia. Cuando el grupo se veía amenazado, vieran todos el peligro o no, eran capaces de reaccionar en sincronía al observar los movimientos de

los otros. En nuestro mundo contemporáneo, los soldados, cuando patrullan, fijan su atención en el hombre que encabeza el grupo. Cuando éste se paraliza, todos lo imitan. Cuando salta hacia un lateral de la carretera, los otros también se ponen a cubierto. Y cuando carga contra una emboscada, los demás reaccionan del mismo modo. En cinco millones de años, muy poco ha cambiado en relación con estos comportamientos de grupo a la hora de salvar la vida.

Esta capacidad de comunicarse no verbalmente ha garantizado nuestra supervivencia como especie, y aunque, hoy en día, a menudo nos cubrimos las piernas con ropa y los pies con zapatos, nuestras extremidades inferiores aún reaccionan no sólo ante las amenazas y a las circunstancias estresantes, sino también ante las emociones, tanto negativas como positivas. Por lo tanto, nuestros pies y piernas transmiten información sobre lo que percibimos, pensamos y sentimos. El baile y los saltos que realizamos en la actualidad son variaciones de la exaltación festiva que la gente exhibía hace millones de años tras finalizar una caza con éxito. Ya se trate de guerreros masai dando saltos o de parejas bailando como locas, en todo el mundo, los pies y las piernas comunican felicidad. Incluso, en ciertos juegos de pelota, golpeamos el suelo con los pies al unísono para informar a nuestro equipo de que lo apoyamos.

Las pruebas de estos «sentimientos de los pies» abundan en la vida diaria. Por ejemplo, para aprender realmente sobre la sinceridad de los pies, observa a los niños y los movimientos de la parte inferior de su cuerpo. Puede que un niño esté sentado para comer, pero, si desea salir a jugar, balanceará los pies o los estirará para alcanzar el suelo desde su sillita aunque no haya acabado de comer. Puede que el padre o la madre intenten mantenerlo en su sitio; sin embargo, los pies del pequeño se alejarán lentamente de la mesa. Puede que el cariñoso progenitor lo abrace, pero el niño se girará y dirigirá las piernas y los pies, muy diligentemente, hacia la puerta; un reflejo preciso de adónde quiere ir. Éste es un indicador de intención. Como adultos, por supuesto, nos contenemos más en este tipo de exhibiciones límbicas, pero no demasiado.

# LA PARTE MÁS SINCERA DE NUESTRO CUERPO

Cuando se interpreta el lenguaje corporal, la mayoría de las personas empieza su observación desde arriba (la cara) y va descendiendo, a pesar de que el rostro es la parte del cuerpo que más a menudo se emplea para marcarse faroles y ocultar los verdaderos sentimientos. Mi planteamiento es el contrario. Tras haber llevado a cabo muchos interrogatorios para el FBI, aprendí a concentrarme primero en los pies y las piernas del sospechoso y a ascender luego en mi observación hasta que, por último, llegaba a la cara. En lo que a honestidad se refiere, la sinceridad *disminuye* según vamos ascendiendo desde los pies hasta la cabeza. Por desgracia, en toda la bibliografía de las fuerzas de seguridad de los últimos sesenta años, incluidas algunas obras contemporáneas, se ha hecho hincapié en la cara a la hora de realizar interrogatorios o de interpretar a la gente. Una circunstancia que complica más la posibilidad de obtener una lectura sincera es que la mayor parte de los encargados de los interrogatorios agravan el problema al permitir que el interrogado oculte los pies y las piernas bajo una mesa o un escritorio.

Si lo piensas bien, hay buenas razones que explican la naturaleza engañosa de nuestras expresiones faciales. Mentimos con la cara porque eso es lo que se nos ha enseñado desde niños. «No pongas esa cara», nos gruñen nuestros padres cuando reaccionamos de un modo sincero ante la comida que tenemos delante. «Al menos *haz ver* que te alegras cuando tus primos vienen a visitarnos», nos indican, y así aprendemos a forzar una sonrisa. Nuestros progenitores y la sociedad nos piden, esencialmente, que ocultemos, engañemos y mintamos con nuestras caras en beneficio de la armonía social. Así que no es ninguna sorpresa que se nos dé tan bien hacerlo. Y, de hecho, lo hacemos tan bien que si ponemos una cara feliz en una reunión familiar, puede que parezca que adoramos a nuestros suegros cuando, en realidad, estamos fantaseando sobre cómo acelerar su partida.

Piensa en ello. Si *no pudiéramos* controlar nuestras expresiones faciales, ¿por qué tendría que tener algún significado la expresión *cara de póquer*? Sabemos poner una «cara festiva», pero poca gente presta atención a sus propios pies y piernas, y mucho menos a los de los demás. El nerviosismo, la tensión, el miedo, la inquietud, la cautela, el aburrimiento, la agitación, la

felicidad, la alegría, el dolor, la timidez, el coqueteo, la humildad, la incomodidad, la seguridad, la sumisión, la depresión, el aletargamiento, la picardía, la sensualidad y la ira, todas estas emociones y estados de ánimo pueden manifestarse a través de los pies y las piernas. Una significativa caricia de las piernas entre amantes, el tímido pie de un adolescente que se encuentra con desconocidos, la postura de la ira o los nerviosos paseos de un padre expectante son indicadores de nuestro estado emocional que pueden observarse fácilmente al instante.

Si quieres descifrar el mundo que te rodea e interpretar comportamientos con precisión, observa los pies y las piernas; ellos son verdaderamente sinceros en la información que transmiten. Las extremidades inferiores deben considerarse una parte importante del cuerpo cuando se trata de recopilar información no verbal.

# COMPORTAMIENTOS NO VERBALES SIGNIFICATIVOS RELACIONADOS CON LOS PIES Y LAS PIERNAS

## Pies felices

Unos «pies felices» son unos pies y piernas que se mueven o saltan de alegría. Cuando la gente muestra, de repente, unos pies felices, especialmente después de haber escuchado o visto algo importante, es porque esto le ha afectado de un modo emocionalmente positivo. Los pies felices son un *indicio de mucha confianza*, una señal de que la persona siente que está consiguiendo lo que desea o que se encuentra en una posición ventajosa para obtener algo de valor de otra persona o cosa de su entorno (ver recuadro 13). Una pareja que se reúne después de una larga separación mostrará pies felices en su reencuentro en el aeropuerto.

No hace falta que mires debajo de la mesa para ver unos pies felices. Simplemente fíjate en la camisa o camiseta de la persona o en sus hombros. Si sus pies se están moviendo o saltando, su camiseta y sus hombros estarán vibrando y moviéndose hacia arriba y hacia abajo. Éstos no son movimientos extremadamente exagerados; de hecho, son relativamente sutiles. Pero si estás atento y los buscas, podrás percibirlos.

Haz tú mismo esta pequeña prueba. Siéntate en una silla delante de un espejo de cuerpo entero, y empieza a mover y hacer saltar los pies. Observarás que tu camisa o tu camiseta, o los hombros, se mueven. Con los demás, si no estás atento a estas señales por encima de la mesa, seguramente pasarás por alto el movimiento de las extremidades inferiores. Pero si estás dispuesto a invertir tiempo y esfuerzo en observar, serás capaz de detectarlos. La clave para usar los pies felices como señal no verbal efectiva es, en primer lugar, fijarte en el comportamiento de los pies de una persona y, luego, estar pendiente de cualquier cambio repentino que se produzca (ver recuadro 14).

Recuadro 13: **UNOS PIES FELICES INDICAN QUE LA VIDA ES BELLA**

Hace tiempo, estaba viendo un campeonato de póquer por televisión y vi que a un tipo le habían repartido una flor (una mano potente). ¡Bajo la mesa, los pies le iban como locos! Se movían y rebotaban como los pies de un niño que acabara de enterarse de que iba a ir a Disney World. La cara del jugador se mantenía estoica, su comportamiento por encima de la mesa era relajado, pero por debajo, cerca del suelo, había mucha agitación. Yo no dejaba de señalar el televisor y de urgir a los otros jugadores a que se retiraran de la mano y abandonaran el juego. Una lástima que no pudieran oírme, porque dos vieron su apuesta y perdieron su dinero ante esa mano imbatible.

Este jugador sabía cómo poner su mejor cara de póquer. Sin embargo, era evidente que le faltaba mucho por aprender en lo referente a poner sus mejores pies de póquer. Por suerte para él, sus oponentes, como la mayoría de la gente, se habían pasado toda una vida ignorando tres cuartas partes del cuerpo humano (del pecho hacia abajo), sin prestar atención a los importantes indicios no verbales que pueden encontrarse ahí.

Las salas de póquer no son los únicos lugares donde se ven pies felices. Los he visto en muchas salas de reuniones y de juntas, y prácticamente en todas partes. De hecho, mientras escribía este capítulo en un aeropuerto, escuché cómo una joven madre sentada a mi lado hablaba por el móvil con unos familiares. Al principio, tenía las plantas de los pies totalmente apoyadas en el suelo, pero cuando su hijo se puso al teléfono, sus pies empezaron a moverse hacia arriba y hacia abajo efusivamente. No necesité que me dijera qué sentía respecto a su hijo o cuál era su prioridad en la vida. Sus pies me lo dijeron a gritos.

Recuerda, ya estés jugando a las cartas, haciendo negocios o simplemente enfrascado en una conversación con amigos, los pies felices son una de las formas más sinceras con las que nuestro cerebro exclama: «Estoy eufórico».

## Recuadro 14: **UNA SEÑAL DE LOS PIES**

Julie, una ejecutiva de recursos humanos de una importante compañía, me dijo que había empezado a fijarse en los comportamientos

de los pies después de asistir a uno de mis seminarios para ejecutivos de banca. Puso en práctica sus nuevos conocimientos pocos días después de regresar al trabajo. «Yo era la responsable de seleccionar a empleados de la compañía para proyectos en el extranjero –me explicó–. Cuando le pregunté a una posible candidata si deseaba trabajar en el extranjero, me respondió, con unos pies felices y saltarines: ‘‘¡Sí!’’. Sin embargo, cuando, a continuación, le mencioné que el destino se trataba de Mumbai, India, sus pies dejaron de moverse. Al percibir el cambio en su comportamiento no verbal, le pregunté por qué no deseaba ir allí. La candidata se quedó estupefacta. ‘‘¿Se me nota? Yo no he dicho nada. ¿Te ha comentado alguien alguna cosa?’’, me preguntó con voz de asombro. Le expliqué a la mujer que había podido ‘‘percibir’’ que no le gustaba el destino previsto. ‘‘Tienes razón –reconoció–, pensé que estaban estudiando enviarme a Hong Kong, donde tengo unos cuantos amigos’’. Era evidente que no quería ir a la India, y sus pies no dejaron lugar a dudas sobre sus sentimientos acerca del tema.»

Permíteme que te haga dos advertencias. En primer lugar, al igual que con cualquier otro comportamiento no verbal, los pies felices deben interpretarse dentro del contexto para determinar si representan un verdadero indicio o simplemente un comportamiento causado por un nerviosismo excesivo. Por ejemplo, si una persona tiene, por naturaleza, unas piernas nerviosas (síndrome de las piernas inquietas), puede resultar difícil distinguir unos pies felices de la energía nerviosa normal del individuo. No obstante, si la intensidad del movimiento aumenta, sobre todo después de que la persona oiga o presencie algo de importancia, esto podría considerarse una posible señal de que se siente ahora más segura y satisfecha con la situación actual.

En segundo lugar, el hecho de mover los pies y las piernas puede significar, simplemente, impaciencia. Nuestros pies, a menudo, se mueven y saltan cuando nos impacientamos o sentimos la necesidad de hacer avanzar las cosas. Observa un aula llena de estudiantes y fíjate con qué frecuencia las piernas y los pies se retuercen, se agitan, se mueven y dan patadas a lo largo de la clase. Esta actividad normalmente aumenta cuando la clase se acerca a su fin. Por lo general, éste es un buen indicador de impaciencia y de la necesidad de acelerar las cosas, *no* un signo de pies felices. Esta actividad alcanza su apogeo cuando se acerca el momento de la despedida en mis clases. Quizá los estudiantes están intentando decirme algo.

# Cuando los pies cambian de dirección, sobre todo en dirección contraria a una persona u objeto

Tendemos a volvernos hacia aquello que nos gusta o que nos resulta agradable, y eso incluye a los individuos con los que nos relacionamos. De hecho, podemos usar esta información para determinar si los demás se alegran de vernos o preferirían que los dejáramos solos. Imagina que te acercas a unas personas que están conversando entre sí. Las conoces y quieres unirte a la discusión, así que te acercas a ellas y las saludas. El problema es que no estás seguro de si realmente desean tu compañía. ¿Hay un modo de averiguarlo? Sí. Observa el comportamiento de sus pies y de su torso. Si mueven los pies, además de su torso, para acogerte, la bienvenida es plena y auténtica. Sin embargo, si no mueven los pies para darte la bienvenida, sino que, en lugar de eso, tan sólo giran las caderas para decirte hola, eso significa que preferirían que las dejaras solas.

Tendemos a dar la espalda a las cosas que no nos gustan o que nos son desagradables. Ciertos estudios sobre el comportamiento en los tribunales revelan que, cuando a los miembros del jurado no les gusta un testigo, vuelven los pies hacia la salida más cercana (Dimitrius y Mazzarella, 2002, 193). De cintura hacia arriba, los miembros del jurado se vuelven hacia el testigo que habla, pero mueven los pies y los colocan en dirección a una «vía de escape» natural, como la puerta que da al pasillo o la sala del jurado.

Lo que ocurre con los miembros de un jurado en un tribunal también es válido para las relaciones de persona a persona en general. De caderas hacia arriba, nos volveremos hacia el individuo con el que hablamos. Pero, si no nos gusta la conversación, nuestros pies se moverán en dirección a la salida más próxima. Este gesto con los pies, normalmente, es una señal de *retirada*, un deseo de distanciarse del lugar donde se encuentra en ese momento. Cuando estás hablando con alguien y te das cuenta de que mueve gradual o repentinamente los pies, alejándolos de ti, deberás procesar esa información. ¿Por qué se produce este comportamiento? A veces, es una señal de que la persona llega tarde a una cita y tiene que irse realmente; pero otras, quiere decir que la persona ya no quiere estar más contigo. Quizá has dicho algo ofensivo o has hecho algo molesto. El comportamiento de recolocación de los pies es una señal de que la persona quiere marcharse. Sin embargo, basándote en las circunstancias que rodean a ese comportamiento, te tocará a ti determinar *por qué* el individuo está ansioso por irse (ver recuadro 15).

Recuadro 15: **CÓMO DICEN ADIÓS LOS PIES**

Cuando dos personas hablan, normalmente lo hacen con las puntas de los pies enfrentadas. Sin embargo, si uno de los individuos gira los pies levemente hacia otro lado o mueve repetidas veces un pie como si fuera a alejarse (en una posición en forma de L con un pie hacia ti y el otro hacia otro lado), puedes estar seguro de que quiere marcharse o desea estar en otro sitio. Este tipo de comportamiento es otro ejemplo de un indicador de intención (Givens, 2005, 60-61). Puede que el torso de la persona se dirija hacia ti, pero los pies seguramente reflejarán con mayor sinceridad la necesidad o el deseo del cerebro límbico de escapar (ver figura **{18}**).

Hace poco, me encontraba con un cliente que se había pasado casi cinco horas conmigo. Cuando nos despedíamos por la tarde, nos pusimos a reflexionar sobre lo que habíamos tratado ese día. Aunque nuestra conversación era muy profesional, me di cuenta de que mi cliente colocaba una pierna formando un ángulo recto con el cuerpo, aparentemente deseoso de marcharse. En ese momento, le dije: «Tienes que irte ya, ¿verdad?». «Sí –reconoció–. Lo siento mucho. No quería ser grosero, pero debo llamar a Londres y ¡sólo tengo cinco minutos!» He aquí un caso en el que el lenguaje de mi cliente y la mayor parte de su cuerpo no revelaban más que sentimientos positivos y, sin embargo, sus pies fueron los comunicadores más sinceros y me dijeron claramente que, por mucho que deseara quedarse, el deber lo llamaba.

# El apretón de rodilla

Hay otros ejemplos de *movimientos de intención* de las piernas relacionados con el deseo de marcharnos del lugar donde nos encontramos. Si una persona que está sentada coloca las manos sobre las rodillas y las aprieta, presta atención a ese gesto (ver figura **{19}**). Éste es un signo muy claro de que, en su mente, está preparado para concluir la reunión y marcharse. Normalmente, este gesto de las manos sobre las rodillas va seguido por una inclinación hacia delante del torso o un movimiento de la parte inferior del cuerpo hacia el borde de la silla. Ambos son movimientos de intención. Cuando veas estos

indicadores, especialmente si vienen de tus superiores, es hora de finalizar la conversación. Sé astuto y no te extiendas.

## Comportamientos de los pies que desafían la gravedad

Cuando estamos felices y entusiasmados, andamos como si flotáramos en el aire. Lo vemos en parejas embelesadas por estar juntos o en niños impacientes por entrar en un parque de atracciones. Parece como si la gravedad no pusiera límites a quienes están entusiasmados. Estos comportamientos son bastante obvios y, aun así, en todas partes a nuestro alrededor, parece ser que hay *comportamientos que desafían la gravedad* que escapan a nuestra observación.

Cuando estamos entusiasmados por algo o nos sentimos muy positivos sobre nuestras circunstancias, tendemos a desafiar a la gravedad haciendo cosas como mecernos sobre la parte anterior de la planta de los pies o caminar dando pequeños saltitos. Una vez más, se trata del cerebro límbico manifestándose en nuestros comportamientos no verbales.

Hace poco, observaba a un desconocido hablando por el móvil y vi que, mientras escuchaba, su pie izquierdo, que hasta el momento había estado totalmente apoyado en el suelo, cambiaba de posición. Mantenía el talón en el suelo, pero el resto de su zapato ascendía de forma que los dedos apuntaban hacia arriba (ver figura **{20}**). Ese comportamiento habría pasado desapercibido o habría sido ignorado como un detalle insignificante por la mayoría de las personas. Pero, para el observador cualificado, puede ser fácilmente descifrado como una señal de que el hombre ha escuchado algo positivo. Efectivamente, cuando pasé junto a él, pude escuchar que decía: «En serio… ¡Eso es genial!». Sus pies ya habían dicho eso mismo en silencio.

Incluso de pie e inmóvil, una persona que cuenta una historia seguramente se erguirá, elevándose en una posición más alta, para enfatizar lo que dice, y probablemente lo hará en repetidas ocasiones. Esto se hace de un modo inconsciente. Por consiguiente, estos comportamientos de elevación son unos indicadores muy sinceros, ya que tienden a ser verdaderas expresiones de la emoción asociada al relato. Aparecen en el mismo instante en que se narra la historia y relacionan los sentimientos con las palabras. De igual forma que, cuando escuchamos una canción que nos gusta, movemos los pies al ritmo de

ésta, también movemos los pies y las piernas en consonancia con algo positivo que decimos.

Un dato interesante es que rara vez se ven comportamientos de los pies que desafíen la gravedad en personas que sufren depresión clínica, porque el cuerpo refleja con precisión el estado emocional del individuo. Es por eso por lo que tendemos a ver muchos más comportamientos que desafían a la gravedad en personas entusiasmadas.

¿Pueden fingirse los comportamientos que desafían la gravedad? Supongo que sí. Sobre todo en el caso de los actores extremadamente buenos y también en los eternos mentirosos, pero la gente común no sabe cómo dominar sus comportamientos límbicos. Cuando una persona intenta controlar sus reacciones límbicas o los comportamientos que desafían la gravedad, su actitud parece artificial. Se le ve demasiado pasiva o moderada para la situación o bien no lo bastante animada. Un gesto fingido de levantar el brazo para saludar no convence. Parece falso porque los brazos no se mantienen levantados durante mucho tiempo y normalmente los codos están doblados. Este gesto tiene todas las características de ser artificial. Por lo general, los verdaderos comportamientos que desafían la gravedad son un buen barómetro del estado emocional positivo de una persona y parecen sinceros.

Uno de estos comportamientos que puede ser muy revelador para el observador astuto es el conocido como *posición de salida* (ver figura **{21}**). En este movimiento, la persona mueve los pies de una posición de descanso (planos sobre el suelo) a una posición de «salida», con el talón elevado y apoyando el peso en la parte anterior de la planta del pie. Se trata de un indicador de intención que nos dice que la persona se está preparando para *hacer* algo físico que requiere un movimiento de pies. Podría significar que pretende extender más la conversación contigo, que está realmente interesado, o que quiere marcharse. Al igual que con todos los indicadores de intención no verbales, una vez que sabes que una persona está a punto de hacer algo, tienes que basarte en el contexto y en lo que sabes de ella para poder valorar lo que crees que va a hacer.

## Abertura de piernas

Los comportamientos de piernas y de pies más inconfundibles y fáciles de percibir son las *manifestaciones territoriales*. La mayoría de los mamíferos, humanos o no, pueden volverse territoriales cuando están estresados o

disgustados, cuando se ven amenazados o, por el contrario, cuando ellos amenazan a otros. En ambos casos, manifestarán comportamientos que indican que están intentando restablecer el control de la situación y de su territorio. Los miembros de las fuerzas de seguridad y del ejército usan estos comportamientos porque están acostumbrados a llevar el mando. A veces, intentan superarse unos a otros y, en esos casos, es divertido observar cómo cada uno intenta abrir cada vez más las piernas que el resto de sus colegas en un esfuerzo subconsciente por reclamar más territorio.

Cuando la gente se encuentra en situaciones polémicas, sus pies y sus piernas se separan, no sólo para obtener mayor equilibrio sino también para reclamar más territorio. Esta postura transmite a un observador atento el potente mensaje de que, como mínimo, algo sucede y de que hay posibilidades de que surjan problemas de verdad. Cuando dos personas se enfrentan, nunca verás que tengan las piernas cruzadas de forma que no estén equilibradas. El cerebro límbico no permite que esto ocurra.

Si observas que alguien pasa de tener los pies juntos a separarlos cada vez más, puedes estar bastante seguro de que ese individuo está disgustándose. Esta postura dominante comunica muy claramente: «Algo va mal y estoy listo para enfrentarme a ello». La abertura territorial de piernas señala la posibilidad de que se caldeen los ánimos; por ello, tanto si te encuentras en calidad de observador como si tú mismo adoptas esta postura, deberías prepararte para enfrentarte a posibles problemas.

Como esta postura a menudo se adopta cuando una discusión sube de intensidad, siempre recomiendo, tanto a ejecutivos como a agentes del orden, que traten de evitar esas manifestaciones territoriales para suavizar una confrontación. Si, durante un intercambio de palabras acalorado, nos descubrimos a nosotros mismos en una postura de piernas abiertas y de inmediato las cerramos, ese simple gesto, a menudo, disminuirá el grado de la confrontación y reducirá la tensión.

Hace unos años, en un seminario que yo impartía, una mujer comentó que, cuando discutía con su marido, éste solía intimidarla colocándose de pie en la puerta de su casa, con las piernas abiertas, bloqueándole así la salida. Éste no es un comportamiento para tomar a la ligera. Además de impactar visualmente también lo hace a nivel visceral y se usa para controlar, intimidar y amenazar. De hecho, los depredadores (psicópatas e individuos antisociales) a menudo usan esta postura con las piernas abiertas y la mirada clavada en los ojos del otro para controlar a los demás. Como me dijo un preso una vez: «Aquí dentro, todo es cuestión de posturas; cómo nos mantenemos de pie, qué

aspecto tenemos… No podemos parecer débiles ni por un momento». Me imagino que, en cualquier lugar donde podamos encontrarnos con depredadores, deberíamos ser conscientes de nuestra postura.

Por supuesto, hay veces en las que puedes usar una apertura de piernas, específicamente, cuando deseas establecer tu autoridad y control sobre otros por un motivo positivo. He tenido que entrenar a mujeres que trabajan como agentes del orden y les he enseñado a usar este gesto como un medio para establecer una pose más agresiva cuando se enfrentan, durante el cumplimiento de su deber, a multitudes difíciles de controlar. Mantenerse de pie con los pies juntos (que se percibe como un gesto de sumisión) transmite una señal equivocada a un supuesto adversario. Al separar los pies, las agentes pueden adoptar una pose más dominante, de «aquí mando yo», que se percibirá como más autoritaria y que, por consiguiente, les ayudará a ser más eficaces a la hora de controlar a individuos rebeldes. También puedes hacer resaltar tu opinión, por ejemplo sobre el tabaco, a un hijo adolescente usando una manifestación territorial y no alzando la voz.

## El imperativo territorial

Cuando se habla de la apertura de piernas y de las reivindicaciones territoriales, debemos tener en cuenta el trabajo de Edward Hall, que analizó el uso del espacio en humanos y en otros animales. Estudiando lo que él denominó el *imperativo territorial*, fue capaz de documentar nuestra necesidad de espacio, a la cual denominó *proxémica* (Hall, 1969). Descubrió que a mayor posición socioeconómica y jerárquica, más territorio exigimos. También descubrió que la gente que tiende a ocupar más espacio (territorio) a lo largo de sus actividades diarias también tiende a estar más segura de sí misma, a tener más confianza y, por supuesto, tiene más posibilidades de gozar de un estatus más alto. Este fenómeno se ha demostrado a lo largo de la historia del hombre y en la mayoría de las culturas. De hecho, cuando los «conquistadores» llegaron al Nuevo Mundo, observaron en la gente nativa de las Américas las mismas manifestaciones territoriales que habían visto en la corte de la reina Isabel. Por ejemplo, la realeza, en cualquier país, puede exigir, y de hecho se le ofrece, mayor espacio (Diaz, 1988).

Mientras que los directores generales, presidentes y personas de posición elevada pueden reclamar un mayor espacio, para el resto de nosotros no es tan fácil. Sin embargo, todos nos mostramos muy celosos de nuestro espacio

personal, independientemente de su tamaño. No nos gusta que la gente se nos acerque demasiado. En su investigación, Edward Hall descubrió que cada uno de nosotros tiene una necesidad de espacio a la que llamó, como ya se ha indicado, proxémica, que es tanto personal como cultural. Cuando la gente invade ese espacio, tenemos potentes reacciones límbicas que indican tensión. Las invasiones del espacio personal nos hacen ponernos extremadamente alerta; nuestro pulso se acelera y nos enardecemos (Knapp y Hall, 2002, 146-147). Sólo piensa en cómo te sientes cuando alguien se te acerca demasiado, ya sea en un ascensor abarrotado o mientras llevas a cabo una operación en un cajero automático. Comento esta cuestión relacionada con el espacio para que, la próxima vez que alguien se te acerque demasiado o tú invadas el espacio personal de alguien, seas consciente de la reacción límbica negativa que esto provoca.

## Muestras de gran comodidad con las piernas y los pies

Una atenta observación de las piernas y de los pies puede ayudarte a determinar lo cómodo que te sientes con alguien y viceversa. El gesto de *cruzar las piernas* es un barómetro muy preciso de lo bien que te sientes con otra persona; de hecho, no lo hacemos cuando nos sentimos incómodos (ver figura **{22}**). También cruzamos las piernas en presencia de otros cuando nos sentimos seguros de nosotros mismos y esta seguridad es parte del bienestar que sentimos. Analicemos por qué este gesto de las extremidades inferiores es tan sincero y revelador.

Cuando cruzas las piernas ante otras personas mientras estás de pie, reduces tu equilibrio significativamente. Desde el punto de vista de la seguridad, si hubiera una amenaza real, no podrías paralizarte fácilmente ni escapar, porque, en esa postura, básicamente, te apoyas en un solo pie. Por esta razón, el cerebro límbico sólo nos permite realizar este gesto cuando nos sentimos cómodos o seguros de nosotros mismos. Si una persona está de pie con las piernas cruzadas, sola en un ascensor, las descruzará inmediatamente y plantará con firmeza ambos pies en el suelo si entra un desconocido. Ésta es una señal de que el cerebro límbico le está diciendo: «No puedes asumir ningún riesgo; puede que tengas que enfrentarte a una posible amenaza o problema, ¡así que planta los pies en el suelo!».

Cuando veo a dos colegas hablando y observo que ambos mantienen las piernas cruzadas, sé que se sienten cómodos el uno con el otro. En primer lugar, porque esto demuestra una imitación de comportamientos entre dos individuos (una señal de bienestar conocida como *isopraxis*) y, en segundo lugar, porque las piernas cruzadas son una muestra de gran comodidad (ver figura **{23}**). Este gesto no verbal, aplicado a las relaciones interpersonales, te ayuda a saber que las cosas están bien entre vosotros dos, tan bien, de hecho, que puedes permitirte relajarte por completo (límbicamente) cuando estás con esa persona. El gesto de cruzar las piernas se convierte entonces en una forma muy buena de comunicar un sentimiento positivo.

Hace poco asistí a una fiesta en Coral Gables, Florida, donde me presentaron a dos mujeres de poco más de sesenta años. Durante las presentaciones, una de ellas cruzó de repente la pierna, de forma que quedó apoyada sobre un pie e inclinada hacia su amiga. Yo comenté: «Deben de conocerse desde hace mucho tiempo». Sus ojos y sus rostros se iluminaron, y una me preguntó cómo podía saber eso. Yo le respondí: «Aunque es la primera vez que hablan conmigo, una de ustedes ha cruzado las piernas para favorecer a la otra. Esto es muy inusual, a menos que realmente dichas personas se caigan bien y confíen la una en la otra». Las dos soltaron una risita y una me preguntó: «¿También puede leer la mente?». Yo me reí y contesté que no. Después de explicarles qué era lo que me había revelado su larga relación, una de las dos me confirmó que se conocían desde que iban a la escuela primaria en Cuba en la década de los cuarenta. Una vez más, el gesto de cruzar las piernas demostró ser un preciso barómetro de los sentimientos humanos.

He aquí una observación interesante sobre el gesto de cruzar las piernas. Normalmente, lo hacemos de forma inconsciente a favor de quien más nos gusta. En otras palabras, cruzamos las piernas inclinándonos en dirección a la persona que preferimos. Este hecho puede revelarnos algunos detalles interesantes durante las reuniones familiares. En las familias numerosas, es usual ver que uno de los progenitores revela cierta preferencia por uno de los hijos cruzando las piernas de forma que se dirijan hacia éste.

Ten en cuenta que no es infrecuente que los delincuentes, cuando están tramando algo y un coche de policía pasa cerca, se apoyen en una pared con las piernas cruzadas fingiendo estar relajados. Como este gesto se opone a la amenaza que el cerebro límbico percibe, los delincuentes normalmente no lo mantienen durante mucho tiempo. Los agentes que tienen experiencia patrullando las calles pueden saber, inmediatamente, que esos sujetos están

posando, no reposando. Únicamente a los agentes que no son conscientes de ello pueden parecerles erróneamente benévolos.

## Manifestaciones de los pies y las piernas durante el noviazgo

En las relaciones sociales en las que nos sentimos muy cómodos, nuestros pies y piernas imitan a los de la persona con la que estamos (isopraxis) y mantienen una actitud juguetona. De hecho, durante el noviazgo, en las fases de extremo bienestar, los pies también llamarán la atención de la otra persona mediante sutiles contactos o caricias (ver recuadro 16). Durante esta etapa, si la mujer se siente a gusto con su pareja, jugará a menudo con sus zapatos, meciéndolos con la punta de los dedos de los pies cuando esté sentada. Este comportamiento, sin embargo, se interrumpe de inmediato si se siente incómoda. Un posible pretendiente puede saber bien cómo van las cosas basándose en este comportamiento de «jugueteo con los zapatos». Si al acercarse a una mujer (o después de hablar con ella un rato), ella deja de jugar con el zapato, se lo vuelve a poner bien y sobre todo si, tras hacer esto, se vuelve levemente alejándose del pretendiente y quizá recogiendo el bolso, entonces, en la jerga del béisbol, ese pretendiente lo más probable es que haya quedado eliminado. Incluso aunque una mujer no esté tocando al pretendiente con el pie, este tipo de balanceo y el juego con el zapato es movimiento, y el movimiento atrae la atención. Por lo tanto, este comportamiento no verbal dice: «Fíjate en mí», que es lo contrario a la respuesta de paralización, y forma parte del *reflejo de orientación* instintivo que nos atrae hacia las cosas y la gente que nos cae bien o deseamos, y nos aleja de aquello que no nos gusta, en lo que no confiamos o de lo que no estamos seguros.

### Recuadro 16: **UN PIE DE APOYO PARA EL ROMANTICISMO**

Este año impartí un curso de formación sobre la comunicación no verbal a un cliente que trabaja en la televisión. Tuvo la amabilidad de llevarme a cenar a un popular restaurante mexicano que había cerca de su casa. Cuando estábamos allí, quiso seguir aprendiendo sobre el

lenguaje corporal y me señaló a una pareja sentada en una mesa próxima. Me preguntó: «Basándote en lo que ves, ¿crees que se llevan bien?». Al observar a los dos comensales, nos dimos cuenta de que, al principio, se inclinaron el uno hacia el otro, pero, según fue progresando la cena y la conversación, los dos se recostaron en sus respectivas sillas alejándose entre sí sin hablar realmente demasiado. Mi cliente pensó que las cosas se habían estropeado entre ellos. Yo le dije: «No mires sólo por encima de la mesa, mira también debajo». Resultaba fácil porque no había mantel ni ningún otro obstáculo que bloqueara la visión de la parte inferior de la mesa. «Fíjate en que sus pies están muy juntos», le señalé. Si no se llevaran bien, sus pies no estarían tan cerca. El cerebro límbico simplemente no lo hubiera permitido. Al centrarnos en los pies de la pareja, nos dimos cuenta de que, de vez en cuando, sus pies se tocaban o rozaban y ninguno encogía las piernas. «Ese comportamiento es importante –comenté–. Muestra que aún se sienten conectados.» Cuando la pareja se levantó para marcharse, el hombre rodeó la cintura de la mujer con el brazo y salieron sin decir ni una palabra. Los gestos no verbales lo dijeron todo, aunque ellos no estuvieran muy habladores.

Si alguna vez te has preguntado por qué hay tanto toqueteo de piernas y contacto bajo las mesas y en las piscinas, te diré que probablemente esté relacionado con dos fenómenos. En primer lugar, cuando esas partes del cuerpo no están a la vista, ya sea porque se hallan debajo de una mesa, debajo del agua o debajo de unas mantas, parecen estar también fuera de sí, o al menos fuera del dominio de la observación. Todos hemos visto a personas que actúan en una piscina pública como si estuvieran a solas. En segundo lugar, nuestros pies contienen un tremendo número de receptores sensoriales que terminan en una zona del cerebro que está cerca del lugar donde se registran las sensaciones de los genitales (Givens, 2005, 92-93). La gente «hace piececitos» debajo de la mesa porque es agradable y porque puede ser sexualmente muy excitante. Por el contrario, cuando alguien no nos gusta o no nos sentimos cercanos a esa persona, alejamos nuestros pies inmediatamente si por accidente nos tocamos por debajo de la mesa. Cuando una relación decae, un signo muy claro que a menudo las parejas pasan por alto es que progresivamente hay menos contacto con los pies.

Cuando estamos sentados, el cruce de piernas también es revelador. Cuando una persona se sienta al lado de otra, la dirección de su cruce de piernas se vuelve significativa. Si se llevan bien, la pierna que se cruza por encima señalará hacia la otra persona. Si a una *no* le gusta el tema que otra saca a relucir, cambiará rápidamente la posición de las piernas de forma que el muslo se convierta en una barrera (ver figuras **{24}** y **{25}**). Este comportamiento de bloqueo es otro ejemplo significativo de cómo el cerebro límbico nos protege. Si hay congruencia en el modo en que ambos individuos se sientan y cruzan las piernas, entonces hay armonía.

## Nuestra necesidad de espacio

¿Alguna vez te has preguntado cuál es la primera impresión que has causado a alguien? ¿Si le caes bien desde el principio o, más bien, podrían surgir dificultades? Un modo de descubrirlo es a través de la táctica de «saludar y esperar». A continuación, te explico cómo funciona.

Es especialmente importante observar el comportamiento de los pies y las piernas cuando conoces a una persona, porque ello revela muchas cosas acerca de cómo se siente respecto a ti. Yo, personalmente, cuando conozco a alguien, en general, me inclino hacia la persona, le doy un cordial apretón de manos (dependiendo de las normas culturales adecuadas para la situación), establezco un buen contacto visual y, luego, retrocedo y observo qué sucede a continuación. Es probable que se dé una de estas tres reacciones: a) la persona se queda donde está, lo cual me revela que se siente cómoda a esa distancia; b) da un paso hacia atrás o se vuelve levemente, lo cual me indica que necesita más espacio o que quiere estar en otra parte; c) da un paso, acercándose más a mí, lo que significa que se siente cómoda o que le caigo bien. No me molesto por su comportamiento porque, simplemente, estoy aprovechando esta oportunidad para ver cómo se siente realmente respecto a mí.

Recuerda, los pies son la parte más sincera del cuerpo. Si un individuo necesita más espacio, se lo doy. Si está cómodo, no tengo que preocuparme por solucionar un problema de proximidad. Si alguien da un paso hacia mí, sé que se siente más cómodo junto a mí. Ésta es una información útil en cualquier situación social, pero recuerda que deberías establecer límites en referencia al espacio guiándote también por lo que te hace sentir cómodo *a ti*.

# Andares

Hablando de pies y de piernas, sería un fallo por mi parte no mencionar los indicadores no verbales que los diferentes estilos de andar revelan. Según declara Desmond Morris, los especialistas reconocen aproximadamente cuarenta estilos diferentes de caminar (Morris, 1985, 229-230). Si eso te parece mucho, haz memoria de lo que sabes acerca del modo de andar de estos individuos: Charlie Chaplin, John Wayne, Mae West o Groucho Marx. Cada uno de estos personajes tiene un estilo característico de caminar, y sus personalidades se mostraban, en parte, en él. Nuestra forma de andar a menudo refleja nuestro estado de ánimo y nuestra actitud. Podemos hacerlo con brío e intencionadamente, o despacio con aspecto desconcertado. Podemos dar un paseo, deambular, vagar tranquilamente, caminar con paso lento y pesado, o balanceándonos, cojear, arrastrar los pies, merodear, ir de aquí para allá, desfilar, pasear, andar de puntillas, caminar con aire arrogante, etc., por mencionar sólo unos cuantos estilos reconocidos (Morris, 1985, 233-235).

Para los observadores de los comportamientos no verbales, estos estilos de andar son importantes porque las modificaciones que se producen en el modo de andar habitual de la gente pueden reflejar cambios en sus pensamientos y en sus emociones. Una persona que normalmente es alegre y sociable podría cambiar de repente su modo de andar cuando se le comunica que un ser querido ha sufrido un accidente. Las noticias malas o trágicas pueden hacer que un individuo salga corriendo de la habitación, desesperado por ayudar, o que salga flemáticamente como si todo el peso del mundo descansara sobre sus hombros.

Los cambios en el estilo de andar son comportamientos no verbales muy importantes porque nos advierten de que puede que algo no vaya bien, que tal vez haya un problema al acecho, que las circunstancias podrían haber cambiado o, en resumen, que algo importante podría haber sucedido. Un cambio nos dice que tenemos que evaluar *por qué* el modo de andar de una persona ha variado de repente, sobre todo porque esa información, a menudo, puede ayudarnos a tratar más eficazmente con ese individuo en futuras interacciones. La forma de caminar puede ayudarnos a detectar determinados detalles que está revelando inconscientemente (ver recuadro 17).

Recuadro 17: **TRANSEÚNTES DELINCUENTES**

Los delincuentes no siempre son conscientes de toda la información que revelan. Cuando trabajaba en la ciudad de Nueva York, mis colegas agentes y yo a menudo observábamos cómo los depredadores de la calle intentaban pasar desapercibidos entre la multitud. Sin embargo, una de las cosas que les hacía fracasar era que, con frecuencia, caminaban por la parte interior de la acera, cambiando habitualmente la velocidad del paso cuando miraban los escaparates sin propósito alguno. La mayoría de la gente tiene un lugar adonde ir y una tarea que cumplir, por lo que caminan con un propósito. Los depredadores (atracadores, camellos, ladrones, estafadores…) están al acecho en busca de su próxima víctima; por consiguiente, sus posturas y su ritmo al caminar son diferentes. Su paseo no tiene una dirección determinada hasta que están a punto de atacar. Cuando un depredador se fija en ti, ya sea un mendigo o un atracador, el malestar que sientes se debe a los cálculos que tu cerebro límbico realiza para intentar evitar que te conviertas en su siguiente víctima. Así que la próxima vez que estés en una gran ciudad, presta atención a los depredadores. Si ves a una persona que pasea sin ningún objetivo y que, de repente, se dirige directamente hacia ti, ¡ten cuidado! O mejor aún, sal de ahí lo más rápido posible. Incluso si sólo tienes la sensación de que eso puede estar sucediendo, escucha tu voz interior (De Becker, 1997, 133).

## Pies cooperativos frente a pies no cooperativos

Si estás tratando con una persona que se relaciona o coopera contigo, sus pies deberían imitar a los tuyos. Sin embargo, si los pies de alguien no apuntan en tu dirección, aunque su cuerpo sí lo haga, deberías preguntarte por qué. A pesar de la dirección del cuerpo, éste no es un perfil de cooperación sincero y se trata de un indicador de que deben investigarse varias cosas. Una pose así refleja la necesidad de la persona de marcharse o de alejarse pronto, un desinterés por lo que se está hablando, el hecho de que no desee seguir ayudando más o una falta de compromiso respecto a lo que se dice. Fíjate qué sucede cuando alguien que no conocemos se nos acerca en la calle; normalmente, dirigimos la atención a esa persona de caderas hacia arriba, pero mantenemos los pies en la dirección de nuestro destino inicial. El

mensaje que estás transmitiendo es que, por razones sociales, le atenderás brevemente, pero, en realidad, estás preparado para continuar o escapar.

A lo largo de los años, he impartido cursos para inspectores de aduanas en Estados Unidos y en otros países. He aprendido mucho de ellos y espero haberles dado algunas pistas. Una de las cosas que les he enseñado es a fijarse en los pasajeros cuyos pies señalan hacia la salida mientras se vuelven hacia el funcionario para hacer su declaración de aduanas (ver figura **{26}**). Aunque, quizá, sólo tengan prisa por tomar un vuelo, este comportamiento debería hacer sospechar al inspector. En los estudios realizados, hemos descubierto que la gente que hace declaraciones contundentes como: «No tengo nada que declarar, señor» y tiene los pies apuntando hacia otra dirección puede estar escondiendo algo que debería haber declarado. En esencia, su cara es solícita, sus palabras son definitivas, pero sus pies le están traicionando.

## Cambio significativo en la intensidad del movimiento de las piernas o los pies

Mover las piernas de un modo nervioso es normal; algunas personas lo hacen todo el tiempo, otras nunca. No es un indicador de engaño, como algunos creen erróneamente, ya que tanto la gente sincera como la que no lo es tiene tics y se mueve. El factor clave que hay que tener en cuenta es en qué momento empieza o cambia este comportamiento. Por ejemplo, hace años, Barbara Walters estaba entrevistando a Kim Basinger, nominada para varios premios de la Academia, antes de la ceremonia de los Oscar. Durante la entrevista, la actriz movía los pies y, además, sus manos parecían muy nerviosas. Cuando Barbara Walters empezó a preguntarle acerca de algunas dificultades financieras y una inversión cuestionable que ella y su entonces marido habían hecho, el pie de la actriz pasó de moverse a dar patadas al aire. Fue algo instantáneo y notable. De nuevo, eso no significa que estuviera mintiendo, ni siquiera que pretendiera mentir al responder a la pregunta, pero era una clara reacción visceral a un estímulo negativo (la pregunta planteada) y reflejaba su desprecio por la cuestión.

Según el doctor Joe Kulis, siempre que un pie pasa de moverse a dar patadas al aire en una persona sentada, nos encontramos ante un buen indicador de que la persona ha visto u oído algo negativo y no se siente feliz

al respecto (ver figura **{27}**). Mientras que el movimiento puede ser una muestra de nerviosismo, las patadas son un modo inconsciente de combatir lo desagradable. Lo bueno de este comportamiento es que es automático y que la mayoría de la gente ni siquiera se da cuenta de que lo está haciendo. Puedes usar esta señal corporal no verbal ideando preguntas que provoquen la *respuesta de las patadas* (o cualquier otro cambio drástico en los gestos no verbales) para determinar qué preguntas o temas específicos son problemáticos. De esta manera, se puede sonsacar hechos ocultos a los demás, independientemente de que respondan o no a la pregunta (ver recuadro 18).

### Recuadro 18: **OLVIDA A BONNIE, ENCUENTRA A CLYDE**

Recuerdo claramente un interrogatorio a una mujer, de la cual se pensaba que había sido testigo de un grave delito. Durante horas el interrogatorio no iba a ninguna parte; era frustrante y tedioso. La mujer no mostraba ningún comportamiento significativo; sin embargo, me di cuenta de que no dejaba de mover el pie. Como era algo relativamente constante, este comportamiento no tuvo ninguna importancia hasta que le pregunté: «¿Conoce a Clyde?». En cuanto escuchó la pregunta, a pesar de que no respondió (al menos verbalmente), el pie de la mujer pasó de moverse a ejecutar un balanceo hacia arriba como si diera patadas al aire. Ésta fue una pista significativa de que ese nombre tenía un efecto negativo en ella. Más adelante, en el interrogatorio, reconoció que «Clyde» la había involucrado en un robo de documentos del gobierno en una base de Alemania. Su reacción con el pie fue una importante pista para nosotros, que nos indicó que había algo más que explorar, y, al final, su confesión demostró que esa sospecha era acertada. Irónicamente, ese comportamiento delator probablemente hizo que deseara patearse a sí misma, porque finalmente le costó una estancia de veinticinco años en una prisión federal.

## Paralización de los pies

Si una persona mueve o hace saltar los pies o la pierna o piernas constantemente y, de repente, deja de hacerlo, debes fijarte en este gesto, porque normalmente significa que está experimentando tensión, un cambio emocional o se siente amenazada de algún modo. Pregúntate por qué su sistema límbico activa los instintos de supervivencia y los hace pasar al modo de «paralización». Quizá se haya dicho o preguntado algo que podría llevar al descubrimiento de cierta información que la persona no desea que sepas. Es posible que haya hecho algo y tenga miedo de que lo descubras. La *paralización* del pie es otro ejemplo de respuesta controlada límbicamente, otro ejemplo de la tendencia a detener toda actividad cuando nos enfrentamos a un peligro.

## Cruce y desaparición de los pies

Cuando un individuo, de repente, gira los dedos de los pies hacia dentro o cruza los pies, nos encontramos ante una señal de que se siente inseguro, inquieto o amenazado. Cuando interrogo a sospechosos de algún delito, a menudo observo que cruzan los pies y los tobillos cuando se hallan bajo tensión. A mucha gente, sobre todo a las mujeres, se les ha enseñado a sentarse así, especialmente cuando llevan falda (ver figura **{28}**). Sin embargo, cruzar los tobillos de esta forma, sobre todo durante un periodo prolongado, no es natural y debería considerarse un gesto sospechoso, en especial en los hombres.

De nuevo, el hecho de cruzar los tobillos forma parte de la respuesta límbica de paralización ante una amenaza. Los observadores de comportamientos no verbales más experimentados han descubierto que las personas que mienten en los interrogatorios suelen mantener los pies inmóviles, dando la impresión de estar paralizados, o los cruzan de una forma que restringe el movimiento. Esto concuerda con las investigaciones que indican que la gente tiende a restringir los movimientos de los brazos y de las piernas cuando miente (Vrij, 2003, 24-27). Dicho esto, quiero aclarar que la falta de movimiento no es en sí misma un indicador de engaño; es simplemente un indicador de autocontrol y de cautela, que utiliza para mitigar sus inquietudes tanto la gente nerviosa como la que miente.

Algunos individuos van un paso más allá del cruce de pies y tobillos: rodean las patas de la silla con los pies (ver figura **{29}**). Se trata de un

*comportamiento restrictivo* (de paralización) que nos dice, una vez más, que algo preocupa a esa persona (ver recuadro 19).

Recuadro 19: **DOS MEJOR QUE UNO**

Siempre deberías andar a la caza de indicios múltiples (agrupaciones de indicios) que apunten a la misma conclusión conductual, pues éstos acrecientan las posibilidades de que la conclusión a la que llegues sea correcta. En el caso del cruce de pies, presta atención al individuo que rodea las patas de la silla con los pies y luego se pasa la mano por la pierna (como si se la estuviera secando en el pantalón). El cruce de pies es una respuesta de paralización y el gesto de frotarse la pierna, un comportamiento apaciguador. El hecho de que ambos aparezcan al mismo tiempo hace que resulte más probable que la persona haya sido descubierta; el individuo teme que se descubra algo que ha hecho y experimenta tensión debido a esto.

A veces, una persona indicará tensión intentando ocultar directamente los pies. Cuando hables con alguien, fíjate si ese individuo mueve los pies pasándolos de delante de la silla a debajo de ésta. Todavía no existen estudios científicos que documenten lo que estoy a punto de decir; sin embargo, a lo largo de los años, he observado que cuando se plantea una pregunta que genera mucha tensión, el interrogado a menudo hace retroceder los pies y los coloca debajo de la silla, gesto que puede considerarse como una reacción de distanciamiento que además intenta reducir al mínimo las partes del cuerpo expuestas. Esta pista puede indicar malestar sobre algunos temas en particular y ayuda a encauzar el interrogatorio. El sujeto interrogado, a través de los pies y de las piernas, indicará al observador atento cuáles son esos asuntos de los que no desea hablar. Cuando se cambie de tema y esté menos tenso, los pies emergerán de nuevo, expresando así el alivio que el cerebro límbico experimenta cuando ya no se habla del tema estresante.

# EN RESUMEN

Los pies y las piernas, por el mero hecho de haber jugado un papel tan relevante en nuestra supervivencia como seres humanos a lo largo de la evolución, son las partes más sinceras del cuerpo. Para un observador atento, nuestras extremidades inferiores proporcionan la información más exacta y más libre de censura. Usada con habilidad, esta información puede ayudar a obtener una mejor comprensión de los demás en todo tipo de circunstancias. Cuando combinas tu conocimiento de los gestos no verbales de los pies y las piernas con las señales de otras partes del cuerpo, te vuelves aún más capaz de comprender lo que la gente piensa, siente o pretende hacer. Por tanto, dirijamos ahora nuestra atención a esas otras partes del cuerpo. Próxima parada, el torso humano.

## CAPÍTULO 4

# CONSEJOS ACERCA DEL TORSO

### Indicios del abdomen, las caderas, el pecho y los hombros

En este capítulo hablaremos de las caderas, el abdomen, el pecho y los hombros, conocidos en conjunto como el *torso* o *tronco*. Al igual que sucedía con las piernas y los pies, muchos de los comportamientos del torso reflejan los verdaderos sentimientos del cerebro emocional (límbico). Dado que esta zona alberga muchos órganos internos vitales, como el corazón, los pulmones, el hígado y el tracto digestivo, podemos anticipar que el cerebro buscará protegerla diligentemente cuando se siente amenazado o desafiado. En los momentos de peligro, ya sean reales o imaginados, el cerebro hace que el resto del cuerpo proteja estos órganos cruciales de formas que van desde lo más sutil a lo más evidente. Echemos un vistazo a las señales no verbales más comunes del torso y a algunos ejemplos de cómo estos comportamientos proyectan lo que está sucediendo en el cerebro, en particular en el cerebro límbico.

# INDICIOS SIGNIFICATIVOS DEL ABDOMEN, LAS CADERAS, EL PECHO Y LOS HOMBROS

## La inclinación del torso

Al igual que la mayor parte de nuestro cuerpo, el torso reaccionará ante los peligros intentando distanciarse de cualquier cosa estresante o no deseada. Por ejemplo, cuando se nos lanza un objeto, nuestro sistema límbico emite señales al torso indicándole que se aleje de inmediato de esa amenaza. Por lo general, esto sucederá sea cual sea la naturaleza del objeto. Si percibimos movimiento en nuestra dirección, nos alejaremos, ya se trate de una pelota de béisbol o un coche en marcha.

De un modo similar, cuando un individuo se encuentra de pie junto a una persona que está siendo desagradable o que no le gusta, su torso se inclinará alejándose de ese individuo (ver recuadro 20). Debido a que el torso carga con gran parte de nuestro peso y se lo transmite a nuestras extremidades inferiores, cualquier reorientación de nuestro tronco requiere energía y equilibrio. Por consiguiente, cuando alguien inclina el torso alejándolo de alguna cosa, se debe a que el cerebro se lo exige; de modo que tenemos que contar con la sinceridad de estas reacciones. Además, se necesita un esfuerzo o energía extra para mantener estas posiciones. Intenta simplemente mantener esta posición descentrada conscientemente, ya sea agachando la cabeza o inclinándote para alejarte, y descubrirás que tu cuerpo se cansa enseguida. Sin embargo, cuando este comportamiento de desequilibrio se lleva a cabo porque tu cerebro, inconscientemente, decide que es una necesidad, apenas lo notarás o no te darás cuenta en absoluto.

No sólo nos inclinaremos alejándonos de la gente que nos hace sentir incómodos, sino que también nos apartaremos, girándonos levemente de forma gradual, de aquello que no nos atrae o que detestamos. Llevé a mi hija al Museo del Holocausto, en Washington D. C., poco después de que lo inauguraran, un museo que todo aquel que visite esta ciudad debería ver. Cuando paseábamos entre la memorable exposición, me fijé en cómo se acercaban jóvenes y mayores a los objetos expuestos. Algunos iban directos hacia ellos, se inclinaban y trataban de absorber hasta el último detalle. Otros

se acercaban vacilantes. Había quienes se aproximaban y, luego, se giraban despacio y levemente, alejándose, como si la crueldad del régimen nazi vulnerara sus sentidos. Otros visitantes, estupefactos por la depravación que estaban presenciando, se giraban 180 grados y se volvían hacia otro lado, mientras esperaban a que sus amigos acabaran de examinar la exposición. Sus cerebros decían: «No puedo soportar esto», y por eso sus cuerpos daban la espalda a la exposición. La especie humana ha evolucionado hasta el punto de que no sólo la cercanía física con una persona que no nos gusta puede llevarnos a inclinarnos, alejándonos, sino que incluso las imágenes de cosas desagradables pueden hacer que nuestro torso se incline.

### Recuadro 20: **¿ASTUTO O CHIFLADO?**

Hace años estuve destinado en la oficina del FBI de Nueva York. Durante mi estancia allí, tuve numerosas oportunidades de ir en tren y en metro dentro y fuera de la ciudad. No me costó mucho tiempo reconocer las numerosas y diversas técnicas que la gente usaba para reclamar su territorio en el transporte público. Siempre había alguien cuyo cuerpo se balanceaba de lado a lado como si se impusiera a los demás, o cuyos brazos se movían frenéticamente, a veces mientras se sujetaba a una de las agarraderas. Estos individuos siempre parecían disponer de más espacio a su alrededor porque nadie deseaba acercarse a ellos. Cuando alguien se veía forzado a sentarse o a colocarse junto a estos «bichos raros», alejaba el torso lo máximo posible para no entrar en contacto con ellos. Tienes que ir en el metro de Nueva York para apreciar esto. Estoy convencido de que algunos pasajeros actuaban de un modo extraño a propósito y exageraban los movimientos de su cuerpo para mantener a la gente a distancia, lejos de sus torsos. De hecho, una persona que vivía en la ciudad desde hacía tiempo me dijo en cierta ocasión: «Si quieres mantener a raya a la multitud, ¡actúa como si estuvieras chiflado!». Quizá tenía razón.

Como observador atento del comportamiento humano, debes ser consciente de que el distanciamiento puede producirse de forma brusca o muy sutilmente; un mero cambio del ángulo del cuerpo de tan sólo unos cuantos grados es suficiente para expresar un sentimiento negativo. Por ejemplo, las

parejas que se alejan emocionalmente también empiezan a hacerlo físicamente. Sus manos no se tocan tanto, y sus torsos realmente se evitan. Cuando se sientan juntos, se inclinarán alejándose entre sí. Crean un espacio silencioso entre ellos y cuando se ven obligados a sentarse uno al lado del otro, como puede ser en el asiento de atrás de un coche, girarán únicamente la cabeza hacia el otro, no los cuerpos.

## Negativa y confrontación ventrales

Estas manifestaciones del torso, que reflejan la necesidad del cerebro límbico de distanciarse o evitar a algo o a alguien, son muy buenos indicadores de los verdaderos sentimientos. Cuando una persona siente que las cosas van mal en su relación, es muy probable que esté percibiendo un sutil grado de distanciamiento físico en su pareja. El distanciamiento puede tomar la forma de lo que se denomina *negativa ventral*. Nuestra parte (frontal) ventral, donde se hallan los ojos, la boca, el pecho, los genitales, etc., es muy sensible a lo que nos gusta y a lo que nos disgusta. Cuando las cosas van bien, exponemos nuestros lados ventrales hacia aquello que nos atrae, incluyendo a esas personas que nos hacen sentir bien. Cuando las cosas van mal, las relaciones cambian o, incluso, cuando se habla de temas que no nos gustan, mostramos una negativa ventral, cambiando de posición o girándonos. La parte ventral es la más vulnerable del cuerpo, así que el cerebro límbico tiene la necesidad inherente de protegerla de aquello que nos hace daño o nos molesta. Ésta es la razón por la que, de un modo inmediato y subconsciente, empezamos a girarnos levemente hacia un lado cuando alguien que no nos gusta se nos acerca en una fiesta. En lo que se refiere a relaciones sentimentales, un aumento en la negativa ventral es uno de los mejores indicadores de que esa relación tiene problemas.

El cerebro, además de reaccionar ante lo que ve, también puede reaccionar ante conversaciones que nos parecen desagradables. Mira cualquier programa de entrevistas en la televisión con el volumen apagado y observa cómo los invitados se inclinan alejándose cuando presentan argumentos opuestos. Hace poco, estaba viendo los debates presidenciales republicanos y me di cuenta de que, a pesar de que los candidatos habían sido colocados bastante lejos entre sí, aun así se inclinaban alejándose los unos de los otros cuando surgían temas en los que no estaban de acuerdo.

Lo contrario a la negativa ventral es la exposición ventral o, como me gusta llamarla, la *confrontación ventral*. Exponemos nuestra perspectiva ventral ante aquellos que nos caen bien. Cuando nuestros hijos acuden corriendo hacia nosotros para abrazarnos, movemos objetos, incluso los brazos, apartando todo del camino para que puedan acceder a nuestro lado ventral. Nos presentamos ventralmente porque es en esa zona donde sentimos mayor calidez y bienestar. De hecho, usamos la expresión *dar la espalda* para expresar negatividad hacia alguien o algo. Ofrecemos nuestra perspectiva ventral a aquellos que nos importan y nuestra espalda a aquellos que no.

De un modo similar, mostramos bienestar usando nuestros torsos y hombros para inclinarnos en dirección a lo que nos gusta. En el aula, no es inusual que los estudiantes se inclinen hacia su profesor favorito, sin darse cuenta de que están echados hacia delante, casi fuera de la silla, poniendo atención en cada palabra. ¿Recuerdas la escena de la película *En busca del arca perdida* en la que los estudiantes estaban inclinados hacia delante para escuchar a su profesor? Su comportamiento no verbal indicaba claramente que lo admiraban.

No es difícil ver a las parejas inclinándose, sentados a la mesa de un café, acercando sus cabezas para lograr un contacto visual más íntimo. Dirigen su lado ventral hacia el de su pareja, exponiendo así sus partes más vulnerables. Se trata de una respuesta natural y evolutiva del cerebro límbico que tiene un beneficio social. Al acercarnos o exponer nuestra parte ventral (más débil) cuando algo o alguien nos gusta, mostramos que estamos entregándonos libre y totalmente. Correspondiendo a esta posición a través de la imitación o de la isopraxis, se muestra una armonía social que recompensa la privacidad y expresa que se valora.

Los comportamientos límbicos no verbales del torso, como inclinarse o distanciarse, y la exposición o negativa ventral se producen todo el tiempo en las salas de juntas y en otras reuniones. Los colegas que comparten un mismo punto de vista se sentarán juntos, se volverán ventralmente los unos hacia los otros y se inclinarán armoniosamente entre sí. Cuando las personas no están de acuerdo, mantienen tenso el cuerpo, evitan la confrontación ventral (a menos que tenga un carácter desafiante) y lo más probable es que se inclinen hacia atrás para alejarse (ver figuras **{30}** y **{31}**). Este comportamiento, inconscientemente, dice a los demás: «No estoy de acuerdo con tu idea». Al igual que todos los gestos no verbales, estas acciones tienen que analizarse en su contexto. Por ejemplo, alguien nuevo en un trabajo puede parecer estirado e inflexible en una reunión. En lugar de reflejar desagrado o desacuerdo, esta

postura rígida y la limitada actividad de los brazos podrían indicar simplemente que se siente nervioso en ese nuevo entorno.

No sólo podemos usar esta información para interpretar el lenguaje corporal de los demás, sino que también debemos recordar que estamos proyectando nuestros propios gestos no verbales. Durante conversaciones o reuniones, en las que la información fluye, nuestros sentimientos sobre las noticias y los puntos de vista también fluirán y se verán reflejados en nuestros cambiantes comportamientos no verbales. Si oímos algo desagradable y, al momento siguiente, algo favorable, nuestros cuerpos reflejarán este cambio en nuestros sentimientos.

Un modo muy potente de hacer saber a los demás que estás de acuerdo con ellos, o que estás considerando conscientemente lo que están diciendo, es inclinarte dirigiendo tu lado ventral hacia ellos. Esta táctica es especialmente efectiva cuando estás en una reunión y no tienes la oportunidad de expresar tu opinión.

## El escudo del torso

Cuando resulta poco práctico o socialmente inaceptable inclinarse hacia atrás para alejarse de alguien o de algo que no nos gusta, a menudo usamos inconscientemente los brazos o algún objeto para que actúen de barrera (ver figura **{32}**). La ropa o los objetos cercanos (ver recuadro 21) también sirven para el mismo objetivo. Por ejemplo, puede que un hombre de negocios, de repente, decida abrocharse la chaqueta mientras habla con una persona con la que no se siente cómodo, y se la desabroche en cuanto la conversación acabe.

El hecho de abrocharse una chaqueta, por supuesto, no es siempre un indicador de malestar. Con frecuencia, los hombres realizan este gesto para formalizar una situación o para mostrar deferencia por su jefe. No es el tipo de bienestar total que podemos encontrar en una barbacoa, pero tampoco indica incomodidad. La ropa y la atención que prestamos a nuestra indumentaria pueden influir en las percepciones e incluso parecen indicar lo accesibles o abiertos que nos mostramos ante los demás (Knapp y Hall, 2002, 206-214).

Siempre me ha dado la impresión de que los presidentes de Estados Unidos a menudo van a Camp David para conseguir, vestidos con una camisa tipo polo, lo que parece que no pueden lograr con un traje de chaqueta en la Casa Blanca, a sesenta y cinco kilómetros de distancia. Al descubrirse

ventralmente (quitándose los abrigos) están diciendo: «No tengo nada que ocultaros». Los candidatos presidenciales transmiten este mismo mensaje no verbal en los mítines cuando se quitan las chaquetas (o los escudos, si lo deseas) y se remangan la camisa ante el «pueblo llano».

Las mujeres tienen una mayor tendencia a cubrir sus torsos que los hombres, sobre todo cuando se sienten inseguras, nerviosas o recelosas. Una mujer, probablemente, cruzará los brazos sobre el estómago, justo por debajo de los pechos, en un esfuerzo por protegerse el torso y reconfortarse. También puede cruzar un brazo y agarrarse el codo opuesto, formando una barrera frente a su pecho. Los dos comportamientos sirven inconscientemente para protegerse y aislarse, en especial en situaciones sociales en las que hay cierta incomodidad.

### Recuadro 21: **UN COJÍN DE SALVACIÓN**

Cuando vemos a un individuo que, de repente, se protege el torso, podemos asumir que no está cómodo y que percibe que se encuentra en algún tipo de situación peligrosa o amenazadora. En 1992, mientras trabajaba en el FBI, interrogué a un joven y a su padre en la habitación de un hotel en el área de Boston. El padre había accedido, con cierta reticencia, a llevar a su hijo para que lo interrogáramos. El chico se sentó en el sofá, cogió uno de los cojines y lo mantuvo pegado al pecho durante la mayor parte de las tres horas que duró el interrogatorio. A pesar de la presencia de su padre, el chico se sentía vulnerable y por eso necesitaba apretar con fuerza una «manta de seguridad». Aunque la barrera sólo era un cojín, resultó bastante efectivo, porque no hubo forma de llegar hasta él. Me pareció destacable que, cuando hablábamos de un tema neutral, como de si practicaba deportes, dejaba el cojín a un lado. Sin embargo, cuando tratábamos de su posible complicidad en un delito grave, volvía a tomarlo y se lo pegaba con fuerza al torso. Quedó claro que su cerebro límbico sólo tenía la necesidad de proteger su torso cuando se sentía amenazado. No reveló nada durante esa reunión, pero la siguiente vez que fue interrogado, ¡los reconfortantes cojines brillaron por su ausencia!

En el campus, a menudo veo a mujeres colocar sus cuadernos de notas contra el pecho cuando entran en clase, principalmente durante los primeros días. Cuando su nivel de bienestar aumenta, empiezan a llevar los cuadernos pegados al costado. Los días de examen, este comportamiento *protector del pecho* tiende a aumentar, incluso entre los estudiantes varones. Las mujeres también usan mochilas, maletines o bolsos para protegerse, sobre todo cuando se sientan solas. De igual forma que tú te taparías con una manta para ver la televisión, colocar algo sobre el torso ventral nos protege y nos tranquiliza. Los objetos que nos acercamos al cuerpo, en especial a la zona ventral, tienen como objetivo ofrecernos la sensación de bienestar que necesitamos en ese momento, sea cual sea la situación. Cuando veas que alguien se protege el torso, puedes usar esta observación como un indicador preciso de malestar por su parte. Si evalúas con cuidado las circunstancias, el origen de ese malestar podría permitirte ayudarle o, al menos, comprenderle mejor.

Los hombres, sea por lo que sea (quizá para llamar menos la atención), también protegen su torso, pero de modos más sutiles. Un hombre alarga el brazo hacia delante para jugar con su reloj o, como el príncipe Carlos de Inglaterra hace a menudo cuando está en público, extiende el brazo para ajustarse la manga de la camisa o para jugar con los gemelos. También puede arreglarse el nudo de la corbata, tal vez durante más tiempo de lo habitual, ya que esto permite al brazo cubrir el área ventral del pecho y del cuello. Éstos son modos de protección que nos transmiten que la persona se siente levemente insegura en ese momento.

En cierta ocasión, me encontraba en la cola de la caja de un supermercado esperando a que la mujer que iba delante de mí acabara de hacer su compra. Estaba usando una tarjeta de débito y la máquina se la rechazaba una y otra vez. Cada vez que pasaba la tarjeta e introducía el número secreto, aguardaba la respuesta de la máquina con los brazos cruzados sobre el pecho, hasta que, al final, desistió y se marchó, exasperada. En cada ocasión en que la máquina rechazaba la tarjeta, sus brazos se tensaban cada vez más y sus manos se cerraban con más fuerza alrededor de éstos, un signo claro de que su enfado y malestar se intensificaban (ver figuras **{33}** y **{34}**).

Se puede observar cómo los niños cruzan o aprietan los brazos sobre el cuerpo cuando se disgustan o adoptan una actitud desafiante, incluso a edades muy tempranas. Estos comportamientos de protección se manifiestan en una gran variedad de formas, desde entrelazar los brazos sobre el estómago hasta cruzarlos para aferrar con la mano el hombro opuesto.

Mis alumnos me preguntan con frecuencia que si el hecho de que crucen los brazos sobre la parte delantera del cuerpo cuando están sentados en clase significa que les pasa algo. La cuestión no es si algo va mal, ni tampoco si esta postura significa que están bloqueando al profesor; los brazos cruzados sobre la parte delantera es una pose muy cómoda para mucha gente. Sin embargo, cuando una persona cruza los brazos de repente y luego los entrelaza con fuerza y cierra las manos para aferrarse a ellos, nos encontramos ante un indicador de malestar. Recuerda que sólo percibiremos cuándo surge el malestar si evaluamos los cambios que se producen a partir de la línea base de posturas. Observa si la persona se abre ventralmente cuando se relaja. He descubierto que, cuando doy clases, muchos de los asistentes inicialmente se sientan con los brazos cruzados, y luego los van relajando a medida que pasa el tiempo. Obviamente, algo sucede para provocar este cambio de comportamiento; probablemente se van sintiendo más cómodos con su entorno y su instructor.

Podría argumentarse que las mujeres (o los hombres) cruzan los brazos simplemente porque tienen frío. Pero esto no niega el significado no verbal, ya que el frío es una forma de malestar. La gente que se siente incómoda cuando la interrogan (sospechosos en investigaciones criminales, niños con problemas con sus padres o un empleado con una conducta inapropiada) a menudo se queja de tener frío durante el interrogatorio. Independientemente de cuál sea la razón, cuando estamos angustiados, el cerebro límbico pone en funcionamiento varios sistemas del cuerpo para preparar la respuesta de supervivencia de huida o lucha. Uno de los efectos es que la sangre se canaliza hacia los grandes músculos de las extremidades y se aleja de la piel por si se necesitara usar esos músculos para escapar o combatir la amenaza. Como la sangre se aleja de esas áreas vitales, algunas personas pierden su tono de piel normal y adoptan un aspecto pálido, como si estuvieran en estado de *shock*. Dado que la sangre es la principal fuente de calor del cuerpo, el hecho de alejarla de la piel y dirigirla a los músculos más profundos hace que la superficie del organismo se quede más fría (ver recuadro 22) (LeDoux, 1996, 131-133). Por ejemplo, en el interrogatorio que he mencionado antes en el que el joven aferraba el cojín, el chico estuvo quejándose todo el tiempo de que tenía frío, incluso cuando apagué el aire acondicionado. Tanto su padre como yo estábamos bien; él era el único que se quejaba de la temperatura.

# La inclinación del torso

Inclinarse hacia delante doblando la cintura se considera, casi universalmente, un signo de sumisión, respeto o humildad cuando nos sentimos honrados, como cuando recibimos un aplauso. Fíjate, por ejemplo, en cómo los japoneses y, actualmente en menor medida, los chinos se inclinan por respeto o deferencia. Cuando automáticamente adoptamos una posición inclinada o hacemos una *profunda reverencia* doblando el torso, mostramos que nuestra actitud es sumisa o que pertenecemos a un estatus inferior.

### Recuadro 22: **POR QUÉ NO PODEMOS DIGERIR CIERTOS TEMAS**

¿Nunca te has preguntado por qué te duele el estómago cuando se produce una discusión en la mesa? Cuando estás disgustado, tu sistema digestivo se queda sin suficiente sangre para hacer bien la digestión. Del mismo modo que la respuesta de paralización, huida o lucha de tu sistema límbico desvía y aleja la sangre de la piel, también la aleja del sistema digestivo, enviándola al corazón y a los músculos de las extremidades (especialmente los de las piernas) para preparar tu escapada. El dolor de estómago que sientes es un síntoma de esa estrategia límbica. La próxima vez que se produzca una discusión durante una comida, trata de reconocer la respuesta límbica de angustia. Un niño cuyos padres se pelean en la mesa realmente no puede acabarse la comida; su sistema límbico ha triunfado sobre la alimentación y la digestión preparándolo para escapar y sobrevivir. En esta misma línea, es interesante tener en cuenta cómo mucha gente vomita después de experimentar un suceso traumático. En esencia, durante las emergencias, el cuerpo dice que no hay tiempo para la digestión; la reacción es aligerar la carga y prepararse para la escapada o el conflicto físico (Grossman, 1996, 67-73).

A los occidentales no nos resulta fácil hacer una profunda reverencia ante alguien, sobre todo de modo consciente. Sin embargo, si ampliamos nuestros horizontes y nos relacionamos con orientales, se hace necesario que aprendamos a inclinar el torso levemente, especialmente cuando nos encontramos con personas ancianas que se han ganado el respeto. Este simple gesto de reverencia será reconocido por aquellos cuyas culturas muestran

deferencia a través de esta postura, y otorgará una ventaja social a aquellos occidentales dispuestos a realizarlo (ver recuadro 23). Por otra parte, a los europeos del este, sobre todo a los más mayores, todavía les gusta dar un taconazo e inclinarse levemente en señal de respeto. Cada vez que veo esto, pienso en lo encantador que es que la gente aún muestre cortesía y deferencia en el mundo actual. Ya sea consciente o inconscientemente, la inclinación del torso es un gesto no verbal de respeto hacia los demás.

Recuadro 23: **UNA PROFUNDA REVERENCIA SUPREMA**

La universalidad de las inclinaciones de torso me quedó completamente demostrada en un antiguo noticiario en el que aparecía el general Douglas MacArthur durante la época en la que estuvo designado para el gobierno filipino antes de que estallara la Segunda Guerra Mundial. Las imágenes muestran a un oficial del ejército de Estados Unidos saliendo de la oficina de MacArthur después de entregar algunos documentos. Al marcharse, el oficial hace una profunda reverencia y sale de la estancia caminando hacia atrás. Nadie le pidió que lo hiciera; el cerebro del oficial provocó instintivamente este comportamiento para hacer saber a la persona de más alto rango que su posición estaba clara. Era un reconocimiento de que MacArthur estaba al mando. (Los gorilas, perros, lobos y otros animales también muestran esta postura de sumisión.) Sorprendentemente, el oficial que salió de la estancia haciendo aquella reverencia no era otro que el hombre que un día se convertiría en el comandante supremo de los aliados de Europa, artífice del desembarco de Normandía y trigésimo cuarto presidente de Estados Unidos: Dwight David Eisenhower. Años más tarde, tras descubrir que Eisenhower se presentaba como candidato a la presidencia, MacArthur comentó que era el «mejor empleado administrativo» que hubiera tenido nunca (Manchester, 1978, 166).

# Adornos para el torso

Como la comunicación no verbal también incluye los símbolos, tenemos que prestar algo de atención a la vestimenta y a los demás accesorios que se llevan en el torso (y en el cuerpo, en general). Se dice que la ropa hace al hombre, y yo estaría de acuerdo, al menos en términos de apariencias. Numerosos estudios han establecido que aquello que vestimos, ya sea un traje o prendas informales, incluso los colores de nuestro atuendo —un traje azul en contraste con uno marrón—, influirá en los demás (Knapp y Hall, 2002, 206-214).

La ropa dice mucho de nosotros y puede hacer mucho por nosotros. En cierto modo, nuestro torso es una valla publicitaria donde anunciamos nuestros sentimientos. Durante el cortejo, nos vestimos para cautivar; en el trabajo, lo hacemos para triunfar. De un modo similar, la chaqueta del equipo del instituto, la placa de policía o la condecoración militar se llevan en el torso como una forma de llamar la atención hacia nuestros logros. Si queremos que se fijen en nosotros, debemos centrarnos en el torso, porque es ahí donde los demás pondrán su atención. Cuando el presidente da el discurso del estado de la Unión, las mujeres vestidas de rojo que ves en un mar azul y gris son aquellas que, al igual que los pájaros que exhiben su plumaje, visten con colores vivos para llamar la atención.

La ropa puede ser muy aburrida, muy siniestra (piensa en el atuendo de un *skinhead* o en un *look* gótico) o muy extravagante (como la de los músicos Liberace o Elton John), y refleja el estado de ánimo y la personalidad de quien la lleva. Podemos usar adornos para el torso o dejar partes desnudas de éste para atraer a los demás, para hacer alarde de lo musculosos o en forma que estamos, o para anunciar dónde encajamos social, económica o laboralmente. Esto podría explicar por qué tanta gente se preocupa excesivamente sobre lo que va a ponerse para asistir a un acto prominente o a una cita importante. Nuestros adornos personales nos permiten mostrar nuestra procedencia o nuestra lealtad a un grupo en particular, por ejemplo, vistiendo los colores de nuestro equipo favorito.

La ropa puede ser muy descriptiva: revelará si la gente está de celebración o de luto, si es de alto o bajo estatus, si se ajusta a las normas sociales o si pertenece a una secta (el judaísmo jasídico, los granjeros Amish o los Hare Krishna, por ejemplo). En cierto modo, somos lo que vestimos (ver recuadro 24). Durante años, la gente me decía que yo vestía como un agente del FBI, y tenía razón: llevaba el uniforme estándar de un agente: traje azul marino, camisa blanca, corbata color burdeos, zapatos negros y pelo corto.

Obviamente, debido a que nuestros roles laborales requieren un atuendo específico y como tomamos decisiones de un modo consciente en lo referente

a la ropa, debemos tener cuidado a la hora de valorar lo que significa. Al fin y al cabo, el joven que se halla de pie ante tu puerta con el uniforme de técnico de teléfonos podría ser un delincuente que ha comprado o robado el atuendo para lograr el acceso a tu casa (ver recuadro 25).

Con las advertencias anteriormente mencionadas, la ropa tiene que considerarse dentro del esquema general de la evaluación no verbal. Por esa razón, es importante que la que llevemos sea congruente con los mensajes que queramos transmitir a los demás, siempre que deseemos influir en su comportamiento de un modo positivo o beneficioso para nosotros.

Cuando escojas tu vestuario y accesorios, sé siempre consciente del mensaje que estás transmitiendo con ellos y el significado que otros pueden percibir en tu atuendo. También considera que, aunque desees usar tu ropa para enviar una señal a una persona o grupo de gente en un momento y lugar específicos, ¡puede que te encuentres por el camino con muchas otras personas que no sean tan receptivas a tu mensaje!

En los seminarios, planteo con frecuencia la siguiente cuestión: «¿Cuántos de vosotros vestís hoy en día al gusto de vuestra madre?». Por supuesto, todo el mundo se ríe y *nadie* levanta la mano. Entonces, digo: «Bueno, eso significa que todos vosotros escogéis vestiros del modo en que lo hacéis». Es entonces cuando miran a su alrededor y, quizá por primera vez, se dan cuenta de que podrían esforzarse más a la hora de vestirse y presentarse a sí mismos. Al fin y al cabo, antes de que dos personas se conozcan, lo único que tiene cada una de la otra es la apariencia física y otras comunicaciones no verbales. Posiblemente sea el momento de considerar cómo te perciben los demás.

### Recuadro 24: **ERES LO QUE LLEVAS PUESTO**

Imagina esta situación. Estás caminando por una calle poco concurrida una noche y oyes que alguien se te acerca por detrás. No alcanzas a ver con claridad la cara ni las manos de esa persona porque está oscuro, pero puedes distinguir que lleva traje y corbata, y un maletín. Ahora, imagina la misma acera oscura, pero, esta vez, la única imagen que puedes ver detrás de ti es la silueta de una persona que lleva ropa desaliñada y holgada, pantalones caídos, una gorra echada hacia atrás, una camiseta manchada y unos tenis gastados y andrajosos. En ninguno de los casos puedes ver lo bastante bien a la persona como para saber otro detalle y estás asumiendo que es un hombre, basándote

simplemente en la ropa. Pero, sólo por el atuendo, es probable que llegues a diferentes conclusiones sobre la amenaza potencial que cada uno supone para tu seguridad. Incluso si la velocidad a la que se acerca cada hombre es la misma, tu cerebro límbico se activará cuando se acerquen aunque tu reacción a estos individuos esté basada únicamente en su ropa. Tu evaluación de la situación te hará sentirte cómodo o incómodo, incluso potencialmente asustado.

No voy a decirte cuál de las dos personas te hará sentirte más cómodo; eso tienes que decidirlo tú. Pero, ya sea correcto o no, si los demás aspectos son iguales, es la vestimenta lo que a menudo influye en lo que pensamos de los individuos. Aunque la ropa, en sí misma, no puede hacernos daño físicamente, puede afectarnos socialmente. Piensa en lo sentenciosos y desconfiados que se han vuelto algunos estadounidenses desde el 11 de septiembre de 2001 cuando ven a una persona cuyo atuendo refleja que procede de Oriente Medio. Y lo que es más, imagínate cómo se sienten, como consecuencia de ello, algunos estadounidenses con raíces en Oriente Medio.

A los estudiantes de la universidad les digo que la vida no siempre es justa y que, por desgracia, se les juzgará por su atuendo; por lo tanto, necesitan elegir con cuidado la ropa que visten y pensar en los mensajes que están enviando con ella a los demás.

## Recuadro 25: **NO SIEMPRE SOMOS QUIENES APARENTAMOS SER**

Evidentemente, debemos tener cuidado y no evaluar a una persona únicamente por su ropa, ya que a veces esto puede llevarnos a una conclusión equivocada. El año pasado me alojé en un bonito hotel de Londres, a cuatro manzanas del palacio de Buckingham, en el que todo el personal, incluidas las camareras, llevaban trajes de Armani. Si las hubiera visto en el tren de camino al trabajo, podría haberme dejado engañar fácilmente respecto a su estatus social. Así que recuerda que la ropa, debido a que está culturalmente prescrita y se manipula con facilidad, es sólo una parte de la imagen no verbal. Por lo tanto, estudiaremos la ropa para determinar si está transmitiendo un mensaje, no para juzgar a la gente basándonos en su atuendo.

# Arreglarse

Cuando estamos bien física y mentalmente, cuidamos nuestro aspecto, nos arreglamos y nos acicalamos. Los humanos no somos únicos en este sentido, ya que los pájaros y también otros mamíferos adoptan comportamientos similares. Por otra parte, cuando nos encontramos física o mentalmente enfermos, la postura del torso y de los hombros, al igual que nuestra apariencia general, puede indicar nuestra mala salud (American Psychiatric Association, 2000, 304-307, 350-352). Mucha gente desafortunada y sin hogar padece esquizofrenia y rara vez se ocupa de su atuendo. Sus ropas están sucias y mugrientas, y muchos de estos individuos incluso se resistirán a los esfuerzos de otros por hacer que se bañen o se pongan ropa limpia. La persona mentalmente deprimida se encorva cuando camina o está de pie, porque parece que sostiene todo el peso del mundo sobre sus hombros.

Antropólogos, asistentes sociales y profesionales de la medicina de todo el mundo se han fijado en el hecho de que nos arreglamos poco cuando estamos enfermos o tristes. En esos momentos, el arreglo y el cuidado de la presencia física están entre las primeras cosas que desaparecen (Darwin, 1872, cap. 3, pássim). Por ejemplo, los pacientes que se recuperan de una operación quirúrgica pueden pasear por el pasillo del hospital con el pelo desaliñado y camisones que dejan expuesta la parte posterior de su cuerpo, sin que les preocupe su apariencia personal. Cuando estás realmente enfermo, puedes deambular por tu casa con un aspecto más descuidado del que tendrías normalmente. El cerebro de una persona que está realmente enferma o traumatizada tiene otras prioridades, y arreglarse simplemente no es una de ellas. Por consiguiente, dentro del tema que nos ocupa, podemos usar la falta general de higiene personal o de interés por arreglarse para hacer suposiciones sobre el estado de ánimo o de salud de una persona.

# Laxitud del torso

Repantigarse en un sofá o una silla, normalmente, es un signo de bienestar. Sin embargo, cuando hay temas importantes que tratar, este gesto es una muestra territorial o de dominación (ver figura **{35}**). Los adolescentes, en

particular, a menudo se sientan de esta manera como un modo no verbal de dominar su entorno mientras sus padres los reprenden. Este *comportamiento de laxitud* es irrespetuoso y muestra indiferencia hacia la autoridad. Se trata de una muestra territorial que *no* debería fomentarse ni tolerarse.

Si tu hijo adopta este comportamiento cada vez que se encuentra en serios problemas, tienes que neutralizar este comportamiento inmediatamente pidiéndole que se siente bien y, si eso falla, invadiendo no verbalmente su espacio (sentándote a su lado o colocándote de pie detrás de él, muy cerca). De inmediato, el niño tendrá una respuesta límbica a tu «invasión» espacial que le obligará a sentarse bien. Si le permites que se salga con la suya dejando el torso laxo durante las discusiones graves, que no te sorprenda que con el tiempo te pierda el respeto, ya que, al permitir estas poses, básicamente le estás diciendo: «Es correcto faltarme al respeto». Cuando estos niños crezcan, seguramente seguirán repantigándose de un modo inapropiado en el lugar de trabajo cuando, en realidad, deberían estar bien sentados y prestar atención. Esto no contribuye a la «longevidad» en el trabajo, ya que transmite un fuerte mensaje no verbal negativo de falta de respeto hacia la autoridad.

## Hinchar el pecho

Los humanos, al igual que muchas otras criaturas (como los lagartos, los pájaros, los perros y nuestros compañeros los primates), hinchan el pecho cuando intentan establecer el dominio territorial (Givens, 1998-2007). Observa a dos personas que estén enfadadas; hincharán el pecho como los gorilas. Aunque puede parecer casi cómico cuando vemos a los demás hacerlo, el gesto de hinchar el pecho no debería ignorarse, porque las observaciones han demostrado que, cuando alguien está a punto de atacar a otra persona, hace precisamente eso. Esto puede observarse en los patios de los colegios, cuando los niños están a punto de pelearse, o entre boxeadores profesionales, cuando se provocan verbalmente antes de un combate importante, con el pecho hacia fuera, inclinándose el uno hacia el otro y proclamando que están seguros de que ganarán. El gran Muhammad Ali hacía esto mejor que nadie durante los eventos previos al combate. No sólo era amenazador, sino que también resultaba divertido; todo era parte del espectáculo, lo cual contribuía a un buen teatro y, por supuesto, a la venta de entradas.

## Descubrir el torso

A veces, en las peleas callejeras, la persona que se prepara para arremeter contra un oponente se desviste o se quita una prenda, como una camisa o un sombrero. Nadie está seguro de si esto se hace simplemente como ejercicio de calentamiento, para proteger la prenda que se quita o para privar al oponente de algún tipo de agarre que pueda usar a su favor. No obstante, en cualquier caso, si te enzarzas en una discusión con alguien y esa persona se quita el sombrero, la camisa o cualquier otra prenda, lo más probable es que haya una pelea en perspectiva (ver recuadro 26).

# El comportamiento de la respiración y del torso

Cuando una persona está bajo tensión, normalmente puede verse cómo su pecho se agita o se expande y se contrae rápidamente. Cuando el sistema límbico se excita y se prepara para escapar o luchar, el cuerpo intenta tomar tanto oxígeno como le sea posible, respirando profundamente o jadeando. El pecho del individuo estresado se agita porque el cerebro límbico le está diciendo: «Posible problema, ¡aumenta el consumo de oxígeno por si tenemos que escapar o luchar sin previo aviso!». Cuando veas este tipo de comportamiento no verbal en una persona sana, deberías averiguar por qué está tan estresada.

### Recuadro 26: **DE LA CAMISA A LAS MANOS EN CUESTIÓN DE SEGUNDOS**

Hace años presencié cómo dos vecinos discutían verbalmente a causa de un sistema de riego por aspersión que accidentalmente había mojado un vehículo recién encerado. Cuando las cosas subieron de tono, uno de los vecinos empezó a desabrocharse la camisa. Fue entonces cuando supe que llegarían a las manos. Efectivamente, se quitó la camisa y empezaron a golpearse pecho contra pecho. Esta actitud era un mero precursor de los puñetazos que enseguida hicieron acto de aparición. Parecía increíble que unos hombres adultos se pelearan por unas gotas de agua sobre un coche. Sin embargo, lo realmente increíble fueron

aquellos golpes de pecho, como si fueran gorilas. Fue verdaderamente embarazoso verlos en una exhibición de torsos tan ridícula. Esto es algo que no debería suceder.

## Encoger los hombros

Encoger los hombros, leve o totalmente, puede significar mucho dependiendo del contexto. Cuando un jefe pregunta a un empleado: «¿Sabes algo sobre la queja de este cliente?» y el empleado responde: «No», al tiempo que encoge los hombros a medias, lo más probable es que no quiera relacionarse con lo que se está hablando. Una respuesta sincera haría que los dos hombros se alzaran con fuerza y de la misma forma. Cuando la gente encoge los hombros con fuerza y claridad es porque apoyan con toda confianza lo que están diciendo. No hay nada malo en decir: «¡No lo sé!», al tiempo que se alzan los dos hombros hacia las orejas. Como ya se ha comentado anteriormente, éste es un comportamiento que desafía a la gravedad, lo cual normalmente significa que la persona está cómoda y segura de sus acciones. Si ves que alguien alza los hombros sólo parcialmente, o que tan sólo encoge uno de ellos, lo más probable es que el individuo no esté límbicamente comprometido con lo que está diciendo y que esté siendo evasivo o incluso mienta (ver figuras **{36}** y **{37}**).

## Muestras de debilidad de los hombros

Y siguiendo con los hombros, fíjate en aquellas personas que, mientras conversan o como reacción a un suceso negativo, mueven el cuerpo de forma que los hombros empiezan a alzarse lentamente hacia las orejas, dando la impresión de que el cuello desaparece (ver figura **{38}**). La acción clave aquí es que los hombros se encogen lentamente. La persona que exhibe este tipo de lenguaje corporal, básicamente, está intentando hacer desaparecer su cabeza, como una tortuga. Un individuo así carece de confianza y se encuentra extremadamente incómodo. He visto este comportamiento en reuniones de negocios, cuando el jefe entra y dice: «Muy bien, quiero saber qué ha estado haciendo todo el mundo». Mientras algunas personas de la sala hablarán con

orgullo de sus logros, los empleados con menos rendimiento irán encogiendo y alzando los hombros cada vez más en un esfuerzo inconsciente por ocultar la cabeza.

Este comportamiento similar al de la tortuga también se manifiesta en las familias cuando el padre dice: «Me duele mucho descubrir que alguien ha roto mi lámpara de lectura y no me ha dicho nada». Cuando el padre mira a cada uno de sus hijos, uno de ellos dirigirá la mirada al suelo y encogerá los hombros para llevarlos hacia las orejas. También puedes ver esta muestra de debilidad en un equipo de fútbol que ha perdido y regresa al vestuario. Parece que los hombros se traguen sus propias cabezas.

# UN COMENTARIO FINAL SOBRE EL TORSO Y LOS HOMBROS

Hay muchos libros sobre la conducta no verbal que no mencionan el torso ni los hombros. Esto es una pena, porque podemos obtener mucha información valiosa de esta parte de nuestro físico. Si nunca has buscado pistas no verbales en esta zona del cuerpo, espero que el contenido de este capítulo te haya convencido para que amplíes tu campo de observación e incluyas en él la «valla publicitaria» del cuerpo. Sus reacciones son especialmente sinceras porque, con tantos órganos vitales localizados en el torso, el cerebro límbico pone especial cuidado en protegerlo.

## CAPÍTULO 5

# UN CONOCIMIENTO A TU ALCANCE

### Los gestos de los brazos

Cuando tratamos de observar el lenguaje corporal, los brazos son muy poco apreciados. Normalmente, hacemos mucho más hincapié en el rostro y las manos a la hora de leer el comportamiento no verbal. Sin embargo, al observar en busca de signos de bienestar, malestar, seguridad u otras señales emocionales, los brazos son muy útiles como transmisores de las emociones.

Desde la época en que nuestros antepasados primates empezaron a andar erguidos, los brazos humanos quedaron libres para ser empleados de modos extraordinarios. Son capaces de llevar cargas, dar golpes, tomar objetos y levantarnos del suelo. Además, son aerodinámicos y ágiles, y proporcionan una primera respuesta extraordinaria ante cualquier amenaza externa, especialmente cuando se usan conjuntamente con las extremidades inferiores. Si alguien nos lanza un objeto, nuestros brazos se levantan para bloquearlo instintivamente y con precisión. Al igual que nuestros pies y piernas, actúan de un modo tan automático y están tan centrados en protegernos que se alzarán para defendernos aunque hacerlo resulte ilógico o poco recomendable. En mi trabajo en el FBI, he visto a muchos individuos con un tiro en el brazo porque han usado sus extremidades superiores para defenderse de los disparos. El cerebro pensante se da cuenta de que un brazo no puede detener una bala. Sin embargo, el cerebro límbico hará que nuestros brazos se levanten y bloqueen con precisión un proyectil que viaja a casi mil kilómetros por hora. En la ciencia forense, estas heridas son conocidas como *heridas defensivas*.

Cada vez que te golpeas en el brazo, sobre todo si chocas con algo afilado, piensa que probablemente ha protegido a tu torso de un golpe potencialmente letal. En cierta ocasión, mientras sostenía un paraguas sobre mi cabeza durante una tormenta en Florida, el afilado borde de la puerta de mi coche se cerró sobre mí, golpeándome en el costado y rompiéndome una costilla, que había quedado desprotegida por tener el brazo levantado. Desde entonces, tengo un doloroso recuerdo que hace que aprecie mis brazos y traiga a la memoria cómo me protegen.

Como nuestros brazos, al igual que nuestros pies, están diseñados para ayudarnos a sobrevivir, se puede contar con que revelarán sentimientos e intenciones sinceros. Por tanto, a diferencia de la cara, que es más variable y engañosa, las extremidades superiores proporcionan pistas no verbales sólidas que describen con precisión lo que nosotros, y aquellos que nos rodean, estamos pensando, sintiendo y tenemos intención de hacer. En este capítulo, examinaremos la interpretación de algunos de los gestos más comunes de los brazos.

# COMPORTAMIENTOS SIGNIFICATIVOS DE LOS BRAZOS

## Movimientos de los brazos relacionados con la gravedad

El modo de mover los brazos es un indicador preciso y significativo de nuestras actitudes y sentimientos. Estos movimientos pueden ser desde contenidos (moderados y coartados) hasta exuberantes (incontrolados y comunicativos). Cuando estamos felices y satisfechos, nuestros brazos se mueven libremente, incluso alegremente. Observa a los niños jugar. Sus brazos se mueven sin esfuerzo mientras se relacionan. Los verás señalando, gesticulando, sujetando cosas, alzándolas, abrazando y diciendo adiós con las manos.

Cuando nos sentimos excitados, no restringimos los movimientos de nuestros brazos; de hecho, nuestra tendencia natural es desafiar la gravedad y levantarlos por encima de la cabeza (ver recuadro 27). Cuando la gente está verdaderamente entusiasmada y feliz, los movimientos de sus brazos desafían la gravedad. Como ya se ha comentado anteriormente, estos comportamientos que desafían la gravedad están asociados con sentimientos positivos. Cuando una persona se siente bien y segura, balancea los brazos con decisión, como cuando andamos. Por el contrario, el individuo inseguro restringe inconscientemente el movimiento de los brazos, aparentemente incapaz de desafiar el peso de la gravedad.

Habla con franqueza a una compañera de trabajo sobre un grave y costoso error que ella haya cometido en la empresa, y sus hombros y brazos se hundirán y le colgarán inertes. ¿Nunca has tenido esa «sensación de hundimiento»? Es una respuesta límbica a un suceso negativo. Las emociones negativas nos abaten físicamente. Estas respuestas límbicas no sólo son sinceras, sino que también se producen instantáneamente. Saltamos y alzamos los brazos al aire en cuanto se anota un tanto, pero nuestros hombros y brazos se hunden cuando el árbitro falla en contra de nuestro equipo. Estos comportamientos relacionados con la gravedad comunican emociones con mucha exactitud y en el preciso instante en que las sentimos. Además, estas

manifestaciones físicas pueden ser contagiosas, ya sea en un estadio de fútbol, en un concierto de *rock* o en una reunión de amigos.

Recuadro 27: **¡ARRIBA LAS MANOS!**

No necesitas una pistola para hacer que la gente levante las manos por encima de la cabeza. Hazlos felices y lo harán automáticamente. De hecho, un atraco es probablemente la única ocasión en la que las personas mantienen las manos en alto siendo infelices. Piensa en cómo los deportistas chocan los cinco en alto después de una buena jugada; observa cómo los aficionados del fútbol americano levantan los brazos al aire cuando su equipo hace un ensayo. Las acciones de los brazos que desafían la gravedad son una respuesta común a la alegría y al entusiasmo. Ya sea en Brasil, Belice, Bélgica o Botsuana, agitar los brazos es una demostración verdaderamente universal de lo eufóricos que nos sentimos.

## Retirada de los brazos

Cuando estamos disgustados o tenemos miedo, echamos los brazos hacia atrás. De hecho, cuando estamos heridos, o nos sentimos amenazados, insultados o preocupados, nuestros brazos se van directamente a nuestros costados o se cierran sobre el pecho. Ésta es una táctica de supervivencia que nos ayuda a protegernos cuando captamos un peligro, ya sea real o percibido. Piensa, por ejemplo, en una madre que está preocupada por su hijo cuando éste juega con otros niños más bruscos que él. A menudo, cruza los brazos y los dobla sobre el abdomen. Desea intervenir, pero se mantiene al margen y se contiene sujetándose los brazos, con la esperanza de que el juego se desarrolle sin problemas.

Cuando dos personas discuten, puede que ambas adopten este *comportamiento de retirada de brazos*, un gesto muy protector del cual seguramente ninguna de las partes sea consciente. Esta circunspección resulta valiosa en términos de supervivencia: se protege el cuerpo sin mostrar una posición provocadora. En esencia, se están reprimiendo, ya que el hecho de

extender los brazos podría ser interpretado como un intento de golpear y herir a la otra parte, dando lugar así a una pelea.

El autocontrol no sólo puede ayudarnos a la hora de tratar a los demás, sino que también nos reconforta cuando lo necesitamos. Por ejemplo, las heridas o el dolor en el torso y los brazos a menudo hacen que limitemos el movimiento de estos últimos en un esfuerzo por calmarnos y tranquilizarnos. Probablemente, retiraremos los brazos hacia la región del cuerpo que nos duele. Si alguna vez has sufrido un grave trastorno intestinal, lo más probable es que te hayas llevado las manos hasta el abdomen para aliviar el dolor. En momentos como ése, los brazos no se mueven hacia fuera porque el sistema límbico requiere que satisfagan necesidades más importantes.

## Limitación del movimiento de los brazos

La limitación del movimiento de los brazos, o *paralización de los brazos*, sobre todo cuando se produce en niños, puede tener unas implicaciones más siniestras. Al estudiar los indicadores del maltrato infantil, he descubierto que estos niños limitan los movimientos de los brazos en presencia de los padres maltratadores u otros depredadores. Esto tiene sentido en términos de supervivencia, ya que todos los animales, especialmente los depredadores, se centran en el movimiento. Instintivamente, los niños que sufren maltrato aprenden que cuanto más se muevan, más posibilidades tienen de que su presencia sea percibida, y, por tanto, de convertirse en el objetivo de un maltratador. Por consiguiente, su sistema límbico se autorregula instintivamente para asegurarse de que los brazos no atraigan la atención. El comportamiento de paralización de los brazos puede servir para advertir a los adultos, ya sean profesores, vecinos, parientes o amigos, que un niño podría estar siendo víctima de maltrato (ver recuadro 28).

Quizá mi problema es que no puedo dejar de actuar como agente del FBI, pero, cuando veo a niños en un parque, no puedo evitar mirarles los brazos en busca de cualquier moretón o herida. Por desgracia, hay muchos niños maltratados en el mundo, y, durante mi entrenamiento, me enseñaron a buscar signos de abandono y maltrato en niños y adultos. No sólo por mi carrera como agente de la ley, sino también por mis años como padre, sé muy bien qué aspecto tienen los cardenales por caídas o golpes y en qué lugares del cuerpo aparecen. Los producidos por maltrato no son iguales. Su ubicación y

su apariencia son diferentes, y un ojo entrenado puede detectar estas diferencias.

Como ya he comentado anteriormente, los humanos utilizan los brazos para defenderse; ésta es una reacción límbica previsible. Debido a que los niños usan los brazos como medio principal de defensa para proteger su cuerpo (los adultos pueden emplear objetos), un brazo que se agita a menudo es lo primero que un maltratador agarra. Los padres que agarran a sus hijos con agresividad dejarán marcas de presión en la parte ventral (interna) de los brazos. Si además zarandean al niño en esta posición, las marcas serán especialmente más oscuras (a causa de la mayor presión) y tendrán la forma más grande de la mano de un adulto o la forma alargada del pulgar o de los dedos.

A pesar de que los médicos y el personal del orden público ven a diario marcas como éstas en jóvenes víctimas o pacientes, muchos no son conscientes de su importancia. Si aprendemos a observar a los niños con detenimiento y buscamos los signos evidentes del maltrato, podremos ayudar a proteger a niños inocentes. Con esto, no trato de convertirte en un paranoico ni hacerte sospechar injustificadamente de todo; tan sólo pretendo concienciarte. Cuanto más informados estemos los adultos sobre la aparición de heridas defensivas y otras lesiones de maltrato en niños y cuanto más los observemos, más seguros estarán ellos. Queremos que sean felices y que agiten los brazos con alegría, no que los repriman por miedo.

### Recuadro 28: **TODOS GUARDIANES**

Para hacer ejercicio, voy a nadar con frecuencia a una piscina local. Hace años, me fijé en una joven que, aunque normalmente era sociable y extrovertida, refrenaba el movimiento de sus brazos siempre que su madre estaba cerca. Percibí esta respuesta durante varios días. Además, me fijé en que la madre le hablaba con frecuencia usando palabras severas, mordaces y degradantes. En las interacciones físicas que presencié, a menudo trataba a su hija de un modo más brusco que cariñoso, lo cual era muy inquietante, pero no llegaba a ser delictivo. El último día que vi a la chica, observé que tenía algunos moretones por encima de los codos, en el lado ventral de los brazos (la parte que encara el torso cuando dejamos caer el brazo a lo largo del costado). Llegado a este punto, me sentí obligado a compartir mis sospechas.

Notifiqué al personal de la piscina que sospechaba que esa niña sufría malos tratos y les pedí que la vigilaran. Un empleado me comentó que era una niña con «necesidades especiales» y que, seguramente, los moretones se debían a su falta de coordinación. Sentí que no captaban la gravedad de mi inquietud, así que me dirigí al director de las instalaciones y le expresé mis preocupaciones. Le expliqué que las heridas defensivas en las caídas no se manifiestan en la parte ventral superior, sino más bien en los codos o en la parte dorsal (exterior) de los brazos. En segundo lugar, yo sabía que no era una coincidencia que la niña pareciera un autómata cada vez que su madre estaba cerca. Me sentí aliviado al descubrir que, más tarde, se informó a las autoridades de este asunto después de que otras personas en las instalaciones hicieran los mismos comentarios.

Déjame que te comente algo muy importante. Si eres padre o madre, profesor, orientador en campamentos de verano o policía de barrio destinado en la zona de un centro escolar y ves que un niño cambia o limita drásticamente el comportamiento de los brazos en presencia de sus padres u otros adultos, deberías, como mínimo, prestar atención y observar con más detenimiento. El cese del movimiento de los brazos es parte de la respuesta de paralización del sistema límbico. Para los niños maltratados, este comportamiento adaptativo puede significar la supervivencia.

No obstante, este comportamiento limitado de los brazos no sólo se da en niños. También puede observarse en adultos por una gran variedad de razones (ver recuadro 29).

Un amigo mío, inspector de aduanas en Yuma, Arizona, me dijo que, en la frontera, siempre se fija en cómo la gente lleva su bolso de mano o su bolsa cuando entra en el país. Una persona que está preocupada por el contenido de su bolso, ya sea por su valor o porque es ilegal, tiende a aferrarse con más fuerza a él, sobre todo cuando se acerca al mostrador de la aduana. Los brazos no sólo tienden a proteger los objetos importantes, sino también esas cosas que deseamos que pasen desapercibidas.

# USAR PISTAS DE LOS BRAZOS PARA VALORAR EL ESTADO DE ÁNIMO O LAS EMOCIONES

Si observas los gestos de los brazos de un individuo específico durante un periodo de tiempo y estableces una línea base, podrás averiguar sus sentimientos a través de estos movimientos. Por ejemplo, los movimientos de los brazos pueden indicar cómo se siente una persona cuando regresa a casa del trabajo. Si ha tenido un día duro o se siente abatido y triste, mantendrá los brazos bajos a lo largo de los costados y los hombros encorvados. Provisto de este conocimiento, podrás confortar a la persona y ayudarle a recuperarse de un día duro. En contraposición, observa a la gente que se reencuentra después de una larga ausencia. Alargan los brazos abiertos. El significado es claro: «Ven aquí, ¡quiero abrazarte!». Esta hermosa imagen nos recuerda a nuestros propios padres, cuando alargaban afectuosos los brazos hacia nosotros y nosotros les respondíamos de igual modo. Nuestros brazos se estiran, desafiando la gravedad y abriendo todo nuestro cuerpo porque nuestros sentimientos son verdaderamente positivos.

### Recuadro 29: **INDICIO DELATOR DE UN LADRÓN**

Una de mis primeras experiencias con el comportamiento contenido de los brazos la viví, hace más de treinta y cinco años, en una librería en la que me contrataron para identificar a ladrones. Desde una posición privilegiada, por encima de la planta donde se realizaban las ventas, pronto descubrí que es muy fácil distinguir a este tipo de delincuentes y, una vez comprendí su típico lenguaje corporal, pude identificarlos a diario desde el mismo instante en que entraban por la puerta. En primer lugar, estos individuos tendían a mirar mucho a su alrededor. En segundo lugar, movían menos los brazos que los compradores normales. Era como si intentaran atraer la mínima atención posible mientras paseaban por la tienda. Sin embargo, la ausencia de movimientos de los brazos, en realidad, los hacía resaltar aún más y esto me permitía centrarme más en ellos mientras intentaban aplicar sus métodos de robo.

¿Qué ocurre con los movimientos de brazos cuando realmente no sentimos emociones positivas? Hace años, cuando mi hija era pequeña, en una reunión familiar, un pariente se me acercó y, en lugar de estirar los brazos por completo, sólo los alargué a partir de los codos, manteniendo pegada a los costados la parte superior de los brazos. Fue interesante que mi hija hiciera lo mismo cuando este pariente se acercó para abrazarla. Inconscientemente, yo había transmitido que esa persona era bienvenida, pero que no estaba extremadamente entusiasmado de verla. Mi hija respondió del mismo modo y luego me comentó que a ella tampoco le gustaba esa persona. Tanto si los sentimientos de mi hija eran verdaderos como si simplemente había percibido mis sentimientos hacia ese familiar, los dos, de manera inconsciente, mostramos cómo nos sentíamos realmente al no extender del todo los brazos.

Los comportamientos de los brazos también ayudan a comunicar mensajes cotidianos como «hola», «hasta luego», «ven aquí», «no lo sé», «allí», «aquí abajo», «aquí arriba», «basta», «vuelve», «sal de mi vista» o «¡no puedo creer lo que acaba de pasar!». Muchos de estos gestos pueden comprenderse en cualquier parte del mundo y, a menudo, se usan para superar barreras lingüísticas. También existen numerosos gestos obscenos en los que participan los brazos, algunos específicos de ciertas culturas y otros que se comprenden universalmente.

## Pistas de los brazos que aíslan

Ciertos comportamientos de los brazos transmiten el mensaje: «No te acerques a mí; ¡no me toques!». Observa a algunos profesores de universidad, doctores o abogados cuando caminan por un pasillo o, lo que es más, mira a la reina de Inglaterra o a su esposo, el príncipe Felipe. Cuando la gente se lleva los brazos a la espalda, en primer lugar están diciendo: «Soy de un estatus más alto». En segundo lugar, están transmitiendo: «Por favor, no te acerques a mí; se supone que no debes tocarme». Este comportamiento con frecuencia se malinterpreta como una pose reflexiva o pensativa, pero, a menos que se observe en alguien que estudia un cuadro en un museo o en una actividad similar, no lo es. El hecho de llevar los brazos a la espalda es una clara y fría señal límbica que significa: «No te acerques; no quiero establecer contacto contigo» (ver figura **{39}**). Los adultos pueden transmitir este mensaje a otros

adultos o a los niños. Incluso los animales domésticos son sensibles a los gestos de los brazos que aíslan (ver recuadro 30). Imagínate lo asolado que debe de sentirse un niño que crece en un hogar en el que, cada vez que anhela que lo abracen, su madre retira los brazos y se los lleva a la espalda. Estos mensajes no verbales, por desgracia, tienen efectos duraderos en los niños y, con demasiada frecuencia, al igual que sucede con otras formas de abandono y maltrato, más tarde se imitan y se transmiten a la siguiente generación.

A los humanos no nos gusta sentirnos indignos de ser tocados. Cuando las parejas pasean juntas y uno de los dos lleva los brazos a la espalda, se está reprimiendo. Es evidente que, con este comportamiento, no se refleja cercanía ni intimidad. Fíjate en cómo te sientes cuando alargas el brazo para estrechar la mano a alguien y no te corresponde. Cuando buscamos el contacto físico y no somos correspondidos, nos sentimos rechazados y abatidos.

Recuadro 30: **MANÍAS DE MASCOTA**

Los entrenadores de animales me dicen que los perros no soportan que los humanos apartemos la mirada y los brazos. Básicamente, ese comportamiento dice al animal: «No te tocaré». Si tienes un perro, prueba el siguiente experimento. Ponte de pie, frente a él, con los brazos y las manos estirados hacia delante, pero sin tocarlo. Luego, lleva los brazos a la espalda y observa lo que sucede. Posiblemente descubras que el perro reacciona de un modo negativo.

Hay una amplia investigación científica que sugiere que el contacto es muy importante para el bienestar de los humanos. Se dice que la salud, el estado de ánimo, el desarrollo mental e incluso la longevidad se ven influidos por la cantidad de contacto físico que tenemos con los demás y por la frecuencia con la que se produce el contacto positivo (Knapp y Hall, 2002, 290-301). Todos hemos leído estudios en los que se afirma que el simple hecho de acariciar a un perro disminuye el ritmo cardíaco y sirve como agente calmante. Quizá esto es así porque las mascotas, normalmente, se muestran tan incondicionales en sus afectos que no tenemos que preocuparnos de ser correspondidos.

Como especie, hemos aprendido a usar el tacto como un barómetro sobre cómo nos sentimos. Buscamos el contacto con aquello que realmente nos

gusta y mantenemos lo desagradable a distancia. Si entregas a alguien un pañal sucio para que lo tire, fíjate en que la reacción inmediata es tomarlo con el mínimo de dedos posible y mantener el brazo alejado del cuerpo. Nadie recibe entrenamiento en este tipo de cosas; sin embargo, todos lo hacemos, porque el cerebro límbico limita el contacto con objetos desagradables, poco saludables o peligrosos para nosotros.

Este fenómeno de *distanciamiento del brazo* no sólo ocurre cuando nos encontramos con objetos que no nos gustan, sino también cuando estamos con gente que no nos cae bien. Nuestros brazos actuarán como barreras o mecanismos de bloqueo para protegernos o distanciarnos de amenazas o de cualquier cosa que consideremos negativa en nuestro entorno. Puedes aprender mucho sobre cómo se siente un individuo respecto a alguien o algo fijándote en si el brazo se acerca o se distancia del individuo o del objeto en cuestión. Observa a la gente en el aeropuerto o en una acera abarrotada y fíjate en cómo usan los brazos para protegerse o bloquear a los demás y para evitar que se acerquen demasiado mientras se abren paso entre la multitud. Luego, fíjate en cómo la gente con la que *tú* interactúas te saluda en situaciones sociales y de negocios. Creo que empezarás a observar que el dicho de «mantener las distancias con alguien» tiene un verdadero significado y unas consecuencias prácticas.

# MANIFESTACIONES TERRITORIALES DE LOS BRAZOS

Además de usar nuestros brazos para protegernos o para mantener a la gente alejada, también pueden emplearse para marcar territorio. De hecho, mientras escribo este párrafo, me encuentro en un vuelo de Air Canada con destino Calgary y mi enorme compañero de asiento y yo hemos estado disputándonos el territorio del reposabrazos prácticamente durante todo el vuelo. En este momento, parece que yo voy perdiendo; dispongo de un pequeño rincón del reposabrazos, mientras que él domina el resto y, por lo tanto, todo mi lado izquierdo. Ahora, lo único que puedo hacer es apoyarme en la ventana. Al final, he decidido rendirme y dejar de intentar hacerme con más territorio, así que él ha ganado y yo he perdido. Pero, al menos, he logrado un ejemplo sobre este tipo de manifestación territorial para el libro. Incidentes como éste nos ocurren a todos a diario en ascensores, entradas o aulas. Al final, si no hay acuerdo ni compromiso, alguien acaba siendo el «perdedor» y a nadie le gusta sentirse como tal.

También se ven manifestaciones territoriales en salas de juntas o de reuniones, donde una persona esparcirá su material y usará los codos para dominar un espacio considerable de la mesa de conferencias a costa de los demás. Según Edward Hall, el territorio, en esencia, es poder (Hall, 1969; Knapp y Hall, 2002, 158-164). El hecho de reclamar territorio puede tener unas consecuencias muy potentes y negativas, tanto efímeras como duraderas, y las batallas resultantes pueden ir de pequeñas a grandes. Las disputas territoriales abarcan todo tipo de ámbitos, desde un tema de espacio en un metro abarrotado hasta la guerra entre Argentina y Gran Bretaña por las islas Malvinas (Knapp y Hall, 2002, 157-159). Ahora, meses después de aquel vuelo a Calgary, estoy aquí sentado y, mientras corrijo este capítulo, aún puedo sentir el malestar que experimenté cuando mi compañero de asiento acaparó el reposabrazos. Claramente, las muestras territoriales son importantes para nosotros y nuestros brazos ayudan a reafirmar nuestro dominio sobre las personas con las que coincidimos en el espacio.

Fíjate en cómo los individuos seguros de sí mismos o de alto estatus reclamarán más territorio con los brazos que la gente menos segura o de estatus más bajo. Un hombre dominante, por ejemplo, rodeará una silla con el

brazo para hacer saber a todos que ése es su dominio o, en una primera cita, hará lo propio con el hombro de una mujer como si fuera de su propiedad. Además, en referencia a los «modales en la mesa», ten en cuenta que las personas con un nivel más alto normalmente reclamarán tanto territorio como sea posible en cuanto se sienten, extendiendo los brazos o sus objetos personales (maletín, bolso, papeles…) sobre la mesa. Si eres nuevo en una organización, trata de identificar a aquellos individuos que usan su material personal (blocs de notas, agendas…) o sus brazos para reclamar una mayor parcela de propiedad que la mayoría. Incluso en la mesa de conferencias, la propiedad se equipara con el poder y el estatus; de modo que tienes que fijarte en este comportamiento no verbal para evaluar la posición real o percibida de un individuo. Por otra parte, la persona que se sienta a la mesa de conferencias con los codos pegados a la cintura y los brazos entre las piernas transmite un mensaje de debilidad y poca confianza.

## Los brazos en jarras

El gesto conocido como *brazos en jarras* es un comportamiento territorial usado para reafirmar el dominio y proyectar una imagen de autoridad. En este comportamiento no verbal, la persona en cuestión extiende ambos brazos, formando una V con cada uno, y apoya las manos (pulgares hacia atrás) en las caderas. Observa a los agentes de policía o a los militares uniformados cuando hablan entre sí. Casi siempre adoptan la postura de los brazos en jarras. Aunque este gesto forma parte de su entrenamiento disciplinario, no queda bien en el sector privado. Un buen consejo para el personal militar que deja el servicio para entrar en el mundo de los negocios es que suavice esa imagen a fin de no dar una impresión tan autoritaria (ver figura **{40}**). El simple hecho de minimizar el gesto de los brazos en jarras a menudo mejora ese porte militar que los civiles con frecuencia encuentran desconcertante (ver recuadro 31).

Para las mujeres, el gesto de los brazos en jarras puede tener una utilidad particular. He enseñado a varias ejecutivas que es una muestra no verbal poderosa que pueden emplear cuando se tienen que enfrentar a hombres en la sala de juntas. Se trata de una forma eficaz para que cualquiera, especialmente una mujer, demuestre que se mantiene firme, segura y no está dispuesta a que la intimiden. Con demasiada frecuencia, las mujeres jóvenes se ven intimidadas no verbalmente en el lugar de trabajo por hombres que insisten en

hablar con ellas con los brazos en jarras en una muestra de dominio territorial (ver figura **{41}**). Imitar este comportamiento, o usarlo primero, puede servir para igualar el campo de juego a aquellas mujeres a las que les cuesta mostrarse autoritarias de otros modos. Los brazos en jarras son una buena manera de decir «hay problemas», «las cosas no van bien» o «voy a mantenerme firme» en una manifestación territorial (Morris, 1985, 195).

Existe una variante de la tradicional pose de los brazos en jarras (que normalmente se realiza apoyando las manos en las caderas con los pulgares hacia atrás) en la que las manos se colocan sobre las caderas, pero los pulgares apuntan hacia delante (ver figuras **{41}** y **{42}**). A menudo se ve cuando la gente se muestra muy curiosa, aunque preocupada. Probablemente abordarán una situación con esta pose curiosa de los brazos en jarras (pulgares hacia delante, manos en las caderas, codos hacia fuera) para evaluar qué ocurre y luego girarán las manos con los «pulgares hacia atrás» para establecer una postura más dominante de preocupación si es necesario.

### Recuadro 31: **LOS BRAZOS EQUIVOCADOS DE LA LEY**

La gente que cuestiona el poder de los gestos no verbales en los comportamientos de los demás debería considerar qué sucede cuando la policía utiliza los brazos en jarras en el momento equivocado. Hay situaciones en las que usar este gesto no sólo destruye la efectividad de los agentes, sino que también pone en peligro sus vidas.

A nivel subconsciente, los brazos en jarras son una potente manifestación de autoridad y dominio, además de una reclamación de territorio. Durante una disputa doméstica, si un agente de policía adopta esta pose, exacerbará los sentimientos de aquellos que se encuentren en la casa y podrá agravar la situación. Esto es especialmente cierto si el agente exhibe esta postura en una entrada, bloqueando la salida a los propietarios de la casa. Ciertas muestras territoriales, como los brazos en jarras, desatan fuertes emociones, ya que «la casa de todo hombre es su fortaleza», y ningún «rey o señor» desea que un intruso controle su espacio.

Otra situación potencialmente peligrosa relacionada con el uso de los brazos en jarras es cuando se retira a jóvenes agentes de policía de sus deberes de patrulla cotidianos para que trabajen de paisano. Cuando estos neófitos, vestidos de paisano, entran en un establecimiento por

primera vez, como podría ser un bar en el que intentan infiltrarse, posiblemente adoptarán la pose de los brazos en jarras. Aunque estén acostumbrados a hacerlo, no se han ganado el derecho a adoptar una pose territorial o autoritaria entre aquellos que no conocen. Sin darse cuenta, están gritando a los cuatro vientos que son polis. Entrevistas con numerosos delincuentes han revelado que esta manifestación territorial de los brazos es uno de los gestos que buscan para identificar a agentes vestidos de paisano. A excepción de aquellos que tienen autoridad, la mayoría de los civiles rara vez la utilizan. Yo siempre recuerdo a los supervisores y a los agentes que se están formando que deben ser conscientes de ello y que tienen que asegurarse de que los policías de paisano se liberan de ese hábito para no desvelar quiénes son y no poner así sus vidas en peligro.

## El efecto capucha

Otra manifestación territorial, similar a la de los brazos en jarras, puede verse a menudo en las reuniones de negocios y otros encuentros sociales en los que los participantes están sentados y, de repente, una persona se reclina y une las manos por detrás de la cabeza (ver figura **{43}**). Hablé con un antropólogo cultural sobre este comportamiento, y los dos concluimos que nos recuerda al modo en que una cobra despliega su «capucha» para alertar a los otros animales de su dominio y poder. Este *efecto capucha* nos da un aspecto imponente y dice a los demás: «Aquí mando yo». También existe una jerarquía para esta y otras manifestaciones de dominio. Por ejemplo, mientras se espera a que empiece una reunión, el supervisor de la oficina puede adoptar esta pose con las manos detrás de la cabeza y los codos hacia fuera. Sin embargo, cuando el jefe entra en la sala, esta actitud cesará. La reclamación de territorio es para aquellos de estatus alto o que están al mando. Por lo tanto, es el jefe quien tiene derecho a asumir este comportamiento, mientras se espera que todos los demás mantengan las manos bajo la mesa en una adecuada muestra de deferencia.

## Pose dominante

A menudo, las personas usan los brazos para enfatizar un punto y reclamar territorio simultáneamente. Esto sucede con frecuencia durante interacciones en las que los participantes no están de acuerdo en algún tema. Recuerdo un incidente reciente en Nueva York, en el que el huésped de un hotel se acercó al mostrador principal con los brazos pegados a los costados y preguntó al recepcionista si podía hacerle un favor. Cuando el empleado se negó, el huésped convirtió su petición en una exigencia y también cambió la posición de los brazos. Los fue separando cada vez más, reclamando así cada vez más territorio a medida que la conversación se volvía más acalorada. Este *comportamiento de los brazos extendidos* es una potente respuesta límbica empleada para marcar el dominio y recalcar un punto de vista (ver figura **{44}**). Generalmente, las personas dóciles encogerán los brazos; las fuertes, poderosas o indignadas los extenderán para reclamar más territorio (ver recuadro 32).

En las reuniones de negocios, un orador que marca (y mantiene) un amplio territorio probablemente se siente muy seguro sobre lo que se discute (ver figura **{45}**). Los brazos extendidos son uno de esos gestos no verbales de gran precisión, porque tiene un origen límbico y afirma: «Estoy seguro de mí mismo». En cambio, fíjate en lo rápido que encoge los brazos alguien que los tiene estirados cuando se le pregunta algo que le haga sentirse incómodo (ver recuadro 33).

## Comportamientos de los brazos en el cortejo

En el cortejo, a menudo el hombre es el primero en rodear a su cita con el brazo, sobre todo cuando existe la posibilidad de que otros hombres intenten robarle a su mujer. O plantará un brazo por detrás de su pareja y girará a su alrededor de forma que nadie pueda reclamar o invadir su territorio. Observar los rituales del cortejo puede ser muy ilustrativo y ameno, especialmente cuando ves a los hombres pendientes de su territorio y de su cita, todo al mismo tiempo.

| Recuadro 32: **UNOS BRAZOS EXTENDIDOS DEBERÍAN EXTENDER LA ALARMA** |
| --- |
| |

Hace varios años, participé en un programa de American Airlines sobre formación del personal de seguridad en el extranjero. Uno de los empleados me comentó que el personal del mostrador de venta de billetes, a menudo, puede identificar a los pasajeros que darán problemas por lo abierta que es la posición de sus brazos cuando están en el mostrador. Desde ese día, busco este comportamiento y lo he visto en innumerables ocasiones durante diferentes confrontaciones.

En cierta ocasión, estaba en el aeropuerto (¡sí, una vez más!) cuando escuché cómo informaban a un pasajero de una nueva normativa que le obligaba a pagar un recargo por sobrepeso en el equipaje. Inmediatamente, como si lo hubiera hecho a propósito, el hombre separó tanto los brazos sobre el mostrador que se vio obligado a doblar la cintura. Durante la discusión, el empleado de las líneas aéreas retrocedió, cruzó los brazos sobre el pecho e informó al pasajero de que, si no cooperaba y se calmaba, no se le permitiría subir al avión. La verdad es que no todos los días se consigue ver, al mismo tiempo, dos comportamientos de los brazos tan destacables convirtiéndose en un combate de brazos a distancia.

Otro ejemplo de comportamientos de cortejo con los brazos es lo cerca que los miembros de una pareja pondrán (o no pondrán) los brazos cuando están sentados juntos a la mesa. Hay una gran cantidad de receptores sensoriales en estas extremidades, por lo que el contacto en ellos puede generar placer sensual. De hecho, incluso el roce del vello de nuestros brazos desnudos o un ligero contacto a través de la ropa pueden estimular ciertas terminaciones nerviosas. Así que, cuando colocamos nuestros brazos cerca de los de otra persona, el cerebro límbico está demostrando abiertamente que estamos tan cómodos que el contacto físico es permisible. La otra cara de la moneda de este comportamiento es apartar los brazos para alejarlos de los de nuestro acompañante cuando la relación se está deteriorando o cuando el individuo con el que estamos sentados (ya sea una cita o un desconocido) nos está haciendo sentir incómodos.

## Recuadro 33: **EL COMANDANTE DEL GRUPO DE OPERACIONES ESPECIALES DESARMADO**

Hace años participé en la planificación de una operación del grupo de operaciones especiales que tendría lugar en Lakeland, Florida. Cuando el planificador de la misión describió cómo se llevaría a cabo, daba la impresión de que lo tenía todo previsto. Mantenía los brazos estirados sobre dos sillas mientras explicaba con confianza todos los detalles del plan. De repente, alguien preguntó: «¿Y el personal sanitario de Lakeland? ¿Se ha contactado con ellos?». Al instante, el planificador de la misión encogió los brazos y los dejó caer entre las rodillas con las palmas juntas. Esto supuso un cambio significativo en su comportamiento territorial. Pasó de dominar un gran espacio a encogerse al máximo, y todo se debía a que no había hecho los preparativos necesarios. Su confianza, de repente, se esfumó. Éste es un destacado ejemplo de lo rápido que nuestros comportamientos fluyen y refluyen dependiendo de nuestro estado de ánimo, nivel de confianza o pensamientos. Estos gestos no verbales ocurren al instante y transmiten los datos inmediatamente. Cuando estamos seguros nos estiramos, cuando tenemos menos confianza en nosotros mismos nos encogemos.

## Adornos en los brazos

Por todo el mundo, la riqueza a menudo se demuestra llevando objetos o adornos valiosos en los brazos. En muchas partes de Oriente Medio, aún es común que las mujeres luzcan su riqueza en forma de anillos de oro o pulseras en los brazos, indicando así su valía y estatus. Los hombres también lucen relojes caros para demostrar su posición socioeconómica o su nivel de riqueza. En los años ochenta, los hombres en Miami estaban obsesionados por llevar relojes Rolex; eran el símbolo del estatus por excelencia y eran omnipresentes tanto entre los traficantes de drogas como entre los nuevos ricos.

En los brazos se pueden también exhibir otros emblemas sociales, como muestras de nuestra historia personal o nuestro trabajo. La gente que trabaja en la construcción, los atletas y los soldados, a veces, muestran las cicatrices de su profesión. Algunos uniformes llevan emblemas en la parte superior de los brazos. Al igual que el torso, los brazos pueden ser vallas publicitarias que proclaman aspectos de nuestra personalidad. Simplemente, fíjate en la

variedad de tatuajes con los que la gente se los adorna, o los músculos que los culturistas muestran orgullosamente con esas ajustadas camisetas de tirantes.

Para el observador experimentado, un cuidadoso escrutinio de los brazos de la gente puede revelar información sobre su estilo de vida. Los suaves y bien cuidados codos de las personas que llevan una vida fácil no tienen nada que ver con los que están marcados o bronceados por el trabajo diario a la intemperie. Quien ha estado en el ejército o en prisión con mucha probabilidad lucirá muestras de sus experiencias en los brazos, como cicatrices y tatuajes. Los individuos que muestran odio hacia cierto grupo o tema, a menudo, se harán tatuar una evidencia de ese odio en los brazos, mientras que aquellos que consumen drogas intravenosas seguramente tendrán marcas en las venas. Asimismo, los individuos que padecen el trastorno psicológico conocido como *trastorno límite de la personalidad* pueden tener cortes o cuchilladas en los brazos producidos por ellos mismos (American Psychological Association, 2000, 706-707).

Específicamente sobre los tatuajes, hay que decir que este tipo de ornamentación corporal ha aumentado en los últimos quince años, sobre todo en los países más «modernizados». Sin embargo, este método de decoración personal se ha venido usando en todo el mundo durante al menos trece mil años. Como parte de nuestra «valla publicitaria corporal», el mensaje que los tatuajes transmiten en la cultura actual debería tenerse en cuenta. En relación con el aumento relativamente creciente de su uso, participé en el proceso de evaluación de miembros potenciales de jurados para averiguar cómo percibirían éstos a un testigo o acusado si llevara tatuajes. Repetidos estudios realizados con varios grupos de hombres y mujeres concluyeron que los miembros de jurados percibían los tatuajes como adornos de bajo estatus (clase baja) o vestigios de la indiscreción juvenil y que, en general, no les gustaban mucho.

Yo les digo a los estudiantes que, si llevan tatuajes, deberían ocultarlos, sobre todo cuando se presenten a una entrevista de trabajo, y especialmente si van a trabajar en la industria alimentaria o en la profesión médica. Puede que las celebridades no tengan problemas con los tatuajes, pero incluso ellas se los tapan cuando trabajan. El balance final en el tema de los tatuajes es que los estudios muestran que a la mayor parte de la gente no le gusta verlos. Aunque puede que esto cambie algún día, por el momento, si intentas influir en los demás de un modo positivo, deberías ocultarlos.

# Los brazos como conductos de afecto

Los niños necesitan que los toquen con cariño para que puedan crecer sintiéndose seguros y queridos, pero incluso a los adultos les va bien un buen abrazo de vez en cuando. Yo no tengo ningún reparo en dar abrazos, porque transmiten cariño y afecto de un modo más eficaz que las simples palabras. Aquellos que no abrazan me dan pena porque se están perdiendo muchas cosas en la vida.

Por muy poderoso y eficaz que pueda ser un abrazo a la hora de ganarse el favor de los demás y lograr una efectividad interpersonal con ellos, también es un gesto que puede ser considerado por algunos como una intrusión no deseada en su espacio personal. En la litigiosa época en la que vivimos, en la que un abrazo bienintencionado puede malinterpretarse como un avance sexual, uno debe tener cuidado y no dar abrazos donde no sean bien recibidos. Como siempre, una observación cuidadosa y la interpretación del comportamiento de la gente cuando te relacionas con ella será tu mejor indicador de si es apropiado o no un abrazo en una circunstancia dada.

No obstante, incluso sin llegar a dar un abrazo, la gente puede usar los brazos para mostrar cordialidad y, de este modo, aumentar las posibilidades de ser visto de un modo favorable por los demás. Cuando te acerques a alguien por primera vez, intenta mostrarte cordial dejando los brazos relajados, preferiblemente con la parte ventral expuesta e, incluso, tal vez con las palmas de las manos claramente visibles. Ésta es una forma muy potente de enviar el mensaje: «Hola, no quiero hacerte daño» al sistema límbico de la otra persona. Es un modo estupendo de hacer que se sienta cómoda y de facilitar cualquier interacción subsiguiente.

En Latinoamérica, el abrazo forma parte de la cultura entre los hombres. Es un modo de decir: «Me caes bien». Cuando se da este abrazo, los pechos se unen y los brazos rodean la espalda del otro. Por desgracia, conozco a mucha gente que es reacia a hacer esto o que se siente muy incómoda cuando lo hace. He visto a hombres de negocios estadounidenses en Latinoamérica que o bien se niegan a dar un abrazo o, cuando lo hacen, parece como si estuvieran bailando con su abuela. Mi consejo es hacerlo y hacerlo bien, porque las pequeñas cortesías significan mucho en cualquier cultura. Aprender a dar un abrazo como es debido no es diferente a aprender a estrechar la mano correctamente y sentirse cómodo haciéndolo. Si eres un hombre de negocios y vas a trabajar en Latinoamérica, te considerarán una persona fría o distante si no consigues aprender este familiar saludo. Pero no

hay necesidad de que eso suceda cuando un simple gesto puede engendrar tanta buena voluntad y convertirte en alguien aceptado y agradable (ver recuadro 34).

### Recuadro 34: **UN ABRAZO MUY PROVECHOSO**

Años atrás, en un juicio por espionaje en Tampa, Florida, el abogado de la defensa me hizo subir al estrado y, con la intención de avergonzarme o desacreditarme, me preguntó con un tono un poco sarcástico: «Señor Navarro, ¿no es cierto que usted solía abrazar a mi cliente, el acusado, cada vez que se encontraba con él?». Yo respondí entonces: «No era un abrazo como lo entendemos aquí, abogado, era un ‘‘abrazo como saludo’’, y es diferente». Hice una pausa de un segundo para dar dramatismo a mi declaración y, luego, continué: «También aprovechaba la oportunidad para comprobar si su cliente iba armado, ya que una vez atracó un banco». El asombrado abogado defensor abandonó la línea provocativa del interrogatorio en ese mismo instante, porque no tenía conocimiento de que su cliente, en el pasado, hubiera cometido un atraco a mano armada en un banco.

Es interesante que esta historia del «abrazo» llegara a los periódicos como si la gente de Tampa y de la cercana Ybor City (poblada desde sus orígenes por latinos) no hubiera oído hablar nunca de la costumbre del «abrazo» como saludo. A raíz de aquel juicio, el abogado en cuestión y yo nos hicimos grandes amigos y él ahora es juez federal. Después de casi veinte años, aún nos reímos con el «incidente del abrazo».

# ALGUNAS CONCLUSIONES SOBRE LOS GESTOS NO VERBALES CON LOS BRAZOS

Nuestros brazos pueden transmitir mucha información a la hora de descifrar las intenciones y los sentimientos de los demás. Desde mi perspectiva, una de las mejores formas de establecer una relación con alguien es tocar a esa persona en el brazo, en algún lugar entre el codo y el hombro. Por supuesto, siempre es prudente valorar sus preferencias culturales y personales antes de actuar. Generalmente, sin embargo, ese breve gesto es una buena forma de iniciar el contacto y de hacer saber a los demás que todo va bien entre vosotros. En los países mediterráneos, latinoamérica y el mundo árabe, el contacto físico es un importante componente de la comunicación y de la armonía social. Nadie debe horrorizarse, sorprenderse ni sentirse amenazado cuando viaja si la gente le toca el brazo (suponiendo que lo hagan de un modo apropiado, como ya he descrito). Es su potente forma de decir: «Estamos bien». De hecho, debido a que el contacto humano está tan íntimamente unido a la comunicación, cuando no observes contacto entre la gente, deberías preocuparte por ello o preguntarte la razón.

## CAPÍTULO 6

# CÓMO LLEGAR
# A CONTROLARLO

### Gestos de las manos y de los dedos

Entre todas las especies, nuestras manos son únicas, no sólo por lo que pueden lograr, sino también por cómo se comunican. Las manos humanas pueden pintar la Capilla Sixtina, puntear una guitarra, manejar instrumentos quirúrgicos, esculpir un David, forjar acero y escribir poesía. Pueden agarrar, arañar, golpear, dar puñetazos, sentir, tocar, evaluar, agarrar y moldear el mundo que nos rodea. Nuestras manos son extremadamente expresivas; pueden hablar con signos a los sordos, ayudar a contar una historia o revelar nuestros pensamientos más íntimos. Ninguna otra especie tiene unos apéndices con un abanico tan extraordinario de habilidades.

Como nuestras manos son capaces de ejecutar movimientos muy delicados, pueden reflejar los matices más sutiles del cerebro. La comprensión de su comportamiento es crucial para descifrar los comportamientos no verbales, ya que no hay prácticamente nada que tus manos hagan que no haya sido dirigido, consciente o subconscientemente, por el cerebro. A pesar de la adquisición del lenguaje hablado a lo largo de millones de años de evolución humana, nuestros cerebros aún están programados para hacer que nuestras manos comuniquen con precisión nuestras emociones, pensamientos y sentimientos. Por consiguiente, sus gestos merecen nuestra atención como una rica fuente del comportamiento no verbal que nos ayudará a comprender los pensamientos y sentimientos de los demás.

# CÓMO LA APARIENCIA DE LAS MANOS Y SUS GESTOS NO VERBALES AFECTAN A LA PERCEPCIÓN INTERPERSONAL

No sólo las manos de los demás nos comunican información importante, sino que los movimientos de nuestras propias manos también influyen en cómo nos perciben los demás. Por lo tanto, la manera en que las usemos, además de lo que aprendamos de los comportamientos del resto de la gente, contribuirá a nuestra efectividad interpersonal en conjunto. Empecemos examinando cómo las acciones de nuestras manos afectan a lo que los demás piensan de nosotros.

## Los movimientos eficaces de las manos aumentan nuestra credibilidad y nuestra capacidad de persuasión

El cerebro humano está programado para percibir el más mínimo movimiento de las manos y de los dedos. De hecho, dedica una cantidad desproporcionada de atención a las muñecas, las palmas, los dedos y las manos, en comparación con el resto del cuerpo (Givens, 2005, 31, 76; Ratey, 2001, 162-165). Desde el punto de vista evolutivo, esto tiene sentido. Cuando nuestra especie adoptó la postura erguida y nuestro cerebro se desarrolló aún más, nuestras manos se volvieron más hábiles, más expresivas y también más peligrosas. Por motivos de supervivencia, tenemos la necesidad de evaluar rápidamente las manos de los demás para ver lo que dicen o si traen un mal presagio (como por ejemplo si sujetan un arma). Debido a que nuestros cerebros tienen una tendencia natural a centrarse en las manos, los artistas de éxito, magos y grandes oradores han sacado el máximo provecho a este fenómeno para hacer sus presentaciones más emocionantes y para distraernos (ver recuadro 35).

La gente responde positivamente a los movimientos eficaces de las manos. Si deseas aumentar tu efectividad como orador persuasivo, ya sea en casa, en el trabajo o incluso con los amigos, intenta ser más expresivo en el uso de los movimientos de las manos. Para algunos individuos, la

comunicación efectiva con las manos es algo natural, un don en el que no tienen que pensar ni necesitan recibir formación al respecto. Para otros, sin embargo, requiere un esfuerzo concentrado y aprendizaje. Hables o no con las manos de un modo natural, tienes que reconocer que comunicamos con más eficacia nuestras ideas cuando las empleamos.

Recuadro 35: **EL PODER EN LAS MANOS**

La mayor parte de los oradores de éxito usan gestos de las manos muy potentes. Por desgracia, uno de los más claros ejemplos que puedo mencionar de un individuo que desarrolló los gestos de las manos para mejorar sus aptitudes comunicativas es el de Adolf Hitler. Hitler, simple soldado raso en la Primera Guerra Mundial, pintor de tarjetas de felicitación de escaso talento, no cumplía los requisitos ni tenía la presencia escénica que normalmente se asociarían con un orador creíble y de talento. Sin embargo, empezó por su cuenta a practicar discursos delante del espejo. Más tarde, se grababa a sí mismo practicando gestos con las manos con el objetivo de mejorar su dramático estilo de oratoria. El resto es historia. Un ser humano malvado fue capaz de ascender hasta convertirse en líder del Tercer Reich a través del uso de las habilidades retóricas. Todavía se conservan en los archivos algunas de las películas de Hitler practicando gestos con las manos. Dan fe de su desarrollo como orador, un orador que sacó el máximo provecho al uso de las manos para captar la atención de su auditorio y controlarlo.

## Ocultar las manos da una impresión negativa: mantenlas a la vista

La gente te mirará recelosa si no puede verte las manos mientras hablas. Por lo tanto, asegúrate siempre de mantenerlas visibles durante la comunicación cara a cara con los demás. Si alguna vez te habla alguien que mantiene las manos debajo de la mesa, enseguida te darás cuenta de lo incómoda que resulta la conversación (ver recuadro 36). Cuando nos relacionamos en persona con otros individuos, esperamos ver sus manos, porque el cerebro

depende de ellas como una parte integral del proceso de comunicación. Cuando no están a la vista y son poco expresivas, restan valor a la calidad y honestidad con las que se percibe la información que se transmite.

## El poder de un apretón de manos

Un apretón de manos es, por lo general, el primer y, posiblemente, el único contacto físico que tenemos con otra persona. El modo en que lo hagamos, incluyendo la fuerza y duración, influye en cómo somos percibidos por aquel a quien estamos saludando. Todos podemos recordar a alguien que, al darnos la mano, hizo que nos sintiéramos incómodos con él o con la situación. No descartes el poder de un apretón de manos a la hora de dejar una buena o mala impresión. Es muy significativo.

### Recuadro 36: **UN EXPERIMENTO BAJO MANO**

Hace años llevé a cabo un estudio informal en tres de mis clases. Pedí a los alumnos que se entrevistaran los unos a los otros e indiqué a la mitad de la clase que mantuviera las manos debajo de la mesa durante la conversación, mientras que le dije a la otra mitad que las dejara visibles. Después de una entrevista de quince minutos, descubrimos que, en general, las personas con las manos debajo de la mesa fueron percibidas como incómodas, retraídas (contenidas), arteras o incluso mentirosas. Sin embargo, a los que se entrevistó con las manos a plena vista, sobre la mesa, se los consideró más abiertos y simpáticos, y ninguno pareció mentiroso. No fue un experimento muy científico, pero sí bastante instructivo.

Cuando se realizan estudios sobre jurados, una de las cosas que llama la atención es lo poco que les gusta a sus miembros que los abogados se escondan detrás del atril. Desean ver sus manos para poder evaluar la presentación con más precisión. A los miembros del jurado tampoco les gusta que los testigos escondan las manos; perciben este gesto de un modo negativo y comentan que el testigo debe de estar ocultando algo, o que quizá incluso mienta. Aunque estos comportamientos no tienen nada que ver con el engaño en sí mismo, la

percepción de los miembros del jurado es significativa y nos recuerda que debemos evitar ocultar las manos.

En todo el mundo, es común usar las manos para saludar a los demás, aunque las diferentes culturas dictan variaciones sobre cómo realizar estos saludos en lo que se refiere a la duración y la fuerza. Cuando me trasladé a Utah para asistir a la Universidad Brigham Young, me enseñaron lo que mis compañeros universitarios llamaban el «apretón de manos mormón». Es un apretón de manos muy fuerte y largo que usan muchas personas, no sólo los estudiantes universitarios, sino también los miembros de la Iglesia de Jesucristo de los santos de los últimos días (mormones). Durante los años que pasé allí, me fijé en cómo los alumnos extranjeros, en particular, a menudo se quedaban perplejos con este apretón de manos excesivamente entusiasta. Esto se debe a que, en muchas culturas, especialmente en Latinoamérica, el apretón de manos es suave (y algunos prefieren dar un abrazo, como ya he comentado anteriormente).

Dado que el apretón de manos, por lo general, es el instante en que dos personas se tocan verdaderamente por primera vez, puede ser un momento decisivo en una relación. Además de su utilización para presentarse y saludarse, ciertos individuos lo usan para establecer su dominio. En los años ochenta se escribió mucho sobre cómo se podía usar el apretón de manos para establecer el control y el dominio moviendo la mano de un modo u otro y asegurándose de que la de uno estuviera siempre encima. ¡Qué pérdida de tiempo!

No recomiendo iniciar una lucha con las manos para lograr el dominio, ya que, cuando conocemos a otras personas, nuestra intención debería ser dejar una impresión positiva, no negativa. Si sientes la necesidad de establecer el dominio, las manos no son el modo correcto de hacerlo. Hay otras tácticas más poderosas, como la invasión del espacio y la mirada, que además son más sutiles.

He estrechado la mano a gente que intenta establecer el dominio a través de este saludo y siempre me he llevado impresiones negativas. No logran hacerme sentir inferior, sólo incómodo. También están aquellos que insisten en tocar la parte interna (ventral) de la muñeca con el dedo índice cuando estrechan la mano. Si te hacen esto y te sientes incómodo, que no te sorprenda, porque la mayoría de la gente reacciona así.

Asimismo, posiblemente te sentirás incómodo si alguien te da lo que se denomina un «apretón de manos de político», en el que la otra persona cubre

la parte superior del apretón de manos con la mano izquierda. Supongo que los políticos creen que se están mostrando más amables con este gesto de las dos manos, sin darse cuenta de que a muchas personas no les gusta que las toquen así. Conozco a gente (en su mayoría hombres) que insisten en estrechar la mano de este modo y acaban despertando sentimientos negativos en la gente que conocen. Obviamente, deberías evitar estrechar la mano de cualquiera de estas molestas formas, a menos que quieras hacer que alguien se distancie.

Por muy extraño que pueda parecer a los occidentales, en muchas culturas los hombres se toman de la mano. Esto es muy común en el mundo musulmán y en Asia, especialmente en Vietnam y Laos. Sin embargo, en Estados Unidos, los hombres a menudo se sienten incómodos cogiéndose de la mano porque esto no es común en la cultura occidental una vez pasada la infancia o fuera de ciertos rituales religiosos. Cuando imparto clases en la academia del FBI, pido a los jóvenes agentes que se levanten y se estrechen la mano los unos a los otros. No tienen ningún problema en hacer esto, ni siquiera cuando se les insta a que lleven a cabo un prolongado apretón de manos. Sin embargo, cuando les pido que se tomen de la mano colocándose uno al lado del otro, hombro con hombro, enseguida se oyen comentarios despectivos y objeciones; se avergüenzan sólo con pensarlo y únicamente lo hacen después de muchos titubeos. Entonces, recuerdo a los nuevos agentes que tratamos con personas de muchas culturas y que estos individuos a menudo muestran su nivel de comodidad con nosotros tomándonos de la mano. Es algo que los occidentales necesitamos aprender a aceptar, especialmente cuando tratamos con agentes (informadores) de otros países (ver recuadro 37).

Muchas culturas usan el contacto para consolidar sentimientos positivos entre varones, algo que no está muy extendido en otros países, como Estados Unidos. La historia del caballero búlgaro de la página siguiente no sólo revela diferencias culturales, sino que pone de manifiesto la importancia del contacto físico para nuestra especie. En las relaciones interpersonales, ya sea entre hombres, mujeres, padres e hijos, o amantes, es esencial tener contacto físico y evaluarlo para determinar en qué punto está la relación. Uno de los signos de que una relación se ha deteriorado o está en peligro es una repentina disminución del contacto (suponiendo que exista). En cualquier relación, cuando existe confianza, hay más actividad táctil.

## Recuadro 37: **CUANDO LAS COSTUMBRES Y LA INTELIGENCIA VAN DE LA MANO**

Cuando me destinaron a la oficina del FBI en Manhattan, trabajé con un informador (agente) que había huido de Bulgaria. Era un caballero mayor, y con el tiempo nos hicimos amigos. Recuerdo estar en su casa una tarde, tomando el té. Le gustaba tomarlo a última hora de la tarde. Estábamos sentados en el sofá y, mientras me contaba historias de su trabajo y de su vida tras el telón de acero, sostuvo mi mano izquierda durante casi media hora. Mientras me hablaba de su vida bajo la opresión soviética, me di cuenta de que aquel encuentro era más una terapia que una reunión de trabajo. Estaba claro que ese caballero disfrutaba mucho y se sentía muy bien cuando tomaba de la mano a otra persona. Este comportamiento fue un gesto de la confianza que ponía en mí mientras hablábamos; aquello fue más que un informe rutinario de un antiguo agente de inteligencia. El hecho de que yo aceptara su mano contribuyó muchísimo a que me ofreciera más información vital. Siempre me pregunto cuánta información menos habría recibido si me hubiera apartado porque temiera tocar o tomar la mano a otro hombre.

Si viajas al extranjero o planeas hacerlo en el futuro, asegúrate de que comprendes las convenciones sociales del país que vas a visitar, especialmente en todo lo referente a saludos. Si alguien te da un apretón de manos flojo, no hagas una mueca. Si alguien te toma del brazo, no hagas un gesto de dolor. Si te encuentras en Oriente Medio y una persona quiere tomarte de la mano, déjale que lo haga. Si eres un hombre y visitas Rusia, no te sorprendas cuando tu anfitrión varón te bese la mejilla, en lugar de darte la mano. Todos estos saludos son una forma tan natural de expresar sentimientos sinceros como nuestro apretón de manos. Yo me siento honrado cuando un hombre árabe o asiático se ofrece a tomarme de la mano porque sé que es un gesto de gran respeto y confianza. El hecho de aceptar estas diferencias culturales es el primer paso para comprender y aceptar la diversidad.

## Evita hacer gestos con las manos que ofendan a otros

En muchos países del mundo, señalar con el dedo se considera uno de los gestos más ofensivos que una persona pueda hacer. Ciertos estudios demuestran que a la gente no le gusta que alguien los señale con el dedo (ver figura **{46}**). En los patios de los colegios y también de las prisiones, el hecho de señalar con el dedo es, a menudo, el precursor de muchas peleas. Los padres, al hablar con sus hijos, deberían tener cuidado y evitar señalarlos con el dedo mientras dicen cosas como: «Sé que lo has hecho tú», porque este gesto es tan desagradable que puede desviar la atención del niño acerca de lo que se está diciendo mientras procesa el mensaje hostil del gesto (ver recuadro 38).

Señalar con el dedo es sólo uno de los muchos gestos ofensivos que una persona puede hacer con la mano o con los dedos. Obviamente, algunos son tan conocidos que no necesitan más comentarios, como el gesto de levantar el dedo corazón hacia alguien. Chasquear los dedos también se considera grosero; nunca deberías intentar captar la atención de alguien con el mismo gesto que usarías para llamar a tu perro. En el juicio contra Michael Jackson en 2005, a los miembros del jurado no les gustó que la madre de una de las víctimas les chasqueara los dedos; esto tuvo un efecto muy negativo.

Para aquellos de vosotros interesados en leer más sobre el significado de los gestos de las manos en el mundo, os recomiendo encarecidamente *Bodytalk: The meaning of human gestures*, de Desmond Morris, y *Gestures: The do's and taboos of body language around the world* (traducido al español con el título de *Gestos*), de Roger E. Axtell. Estos dos maravillosos libros os abrirán los ojos a la diversidad de gestos de todo el mundo y a la elocuencia de las manos para expresar emociones.

### Recuadro 38: **MÁS VALE PREVENIR QUE CURAR**

Las investigaciones con grupos de discusión han demostrado que un fiscal debe tener mucho cuidado cuando señala al acusado con el dedo índice durante su exposición inicial. A los miembros del jurado no les gusta ver este tipo de comportamientos porque, a su entender, el fiscal no se gana el derecho de señalar hasta que haya probado el caso. Es mucho mejor gesticular con una mano abierta (y la palma boca arriba) en dirección al acusado que con un dedo. Una vez se haya demostrado el caso, sólo entonces, el fiscal podrá señalar al acusado con el dedo índice durante las alegaciones finales. Esto puede parecer trivial. Sin embargo,

decenas de estudios con miembros de jurados han demostrado que son puntillosos con este tema. Así que yo, simplemente, aconsejo a los abogados que no señalen con el dedo en el tribunal. En cuanto al resto de nosotros, no deberíamos hacerlo cuando tratamos con nuestros cónyuges o hijos, ni con nuestros colegas en el trabajo. Señalar es simplemente ofensivo.

## Ten cuidado cuando te arregles con las manos

Usamos los dedos para arreglarnos la ropa, el pelo y el cuerpo cuando estamos preocupados por nuestro aspecto. Durante el cortejo, los humanos se arreglan más de lo normal, no sólo en referencia a nuestro propio aspecto, sino también al de nuestra pareja. La intimidad permite que la mujer quite con delicadeza una pelusa de la manga de su compañero mientras él le limpia con ternura un poco de comida en la comisura de la boca. Estos comportamientos se producen asimismo entre madre e hijo, no sólo en humanos, sino también en otros mamíferos y en aves, y son un indicativo de cariño y de mucha intimidad. La frecuencia con que se realizan este tipo de gestos en una pareja es un buen barómetro de su relación y del nivel de intimidad permitido.

Sin embargo, el hecho de arreglarse también puede crear percepciones negativas. Por ejemplo, es grosero e irrespetuoso que una persona se arregle, embelesada consigo misma y desdeñosa, cuando se supone que debería estar escuchando a otra persona (ver figura **{47}**). Además, hay algunos actos que están más socialmente aceptados en público que otros. Está bien quitarse una pelusa del jersey en el autobús, pero recortarse las uñas es un tema totalmente diferente. Además, lo que está aceptado socialmente en una situación o cultura puede no estarlo en otra. Tampoco es apropiado que una persona arregle a otra cuando no han alcanzado un nivel de intimidad que justifique ese comportamiento.

## El aspecto físico de tus manos

Si se observa las manos de la gente, es posible valorar el tipo de trabajo que hacen o las actividades que desempeñan. Las manos de las personas que

realizan labores manuales en la construcción o que trabajan como mecánicos tendrán cierto aspecto áspero y encallecido. Las cicatrices pueden indicarnos que la persona trabaja en una granja o que ha sufrido lesiones deportivas en el campo de juego. El hecho de que alguien mantenga las manos en los costados con los dedos doblados puede indicarnos que tiene experiencia militar. Y un guitarrista probablemente tenga callos en las puntas de los dedos de una mano.

Las manos también nos dicen hasta qué punto nos ocupamos de nosotros mismos y cómo vemos las convenciones sociales. Si las manos no se cuidan, se ensucian mucho. Las uñas deben arreglarse, porque, en caso contrario, se deterioran. Las uñas largas en los hombres se consideran algo extraño y afeminado, y la gente normalmente identifica el gesto de morderse las uñas con un signo de nerviosismo o inseguridad (ver figura **{48}**). Dado que nuestros cerebros se centran tanto en las manos, deberías prestar mayor atención a su higiene, ya que los demás sí lo harán.

## Aprende a manejar las manos sudadas

A nadie le gusta estrechar una mano húmeda, así que yo aconsejo a la gente a la que le sudan las manos que, cuando tengan que estrechar la mano de alguien (especialmente de gente importante, como jefes potenciales, futuros suegros o individuos cuya posición les permite conceder favores), se la sequen antes. Las manos no nos sudan únicamente cuando tenemos excesivo calor, sino también cuando estamos nerviosos o bajo tensión. Cuando tocas a una persona que tiene las manos sudadas, puedes suponer que está bajo tensión (ya que la excitación límbica provoca el sudor). Aprovecha esa oportunidad para ganar algunos puntos interpersonales, ayudándola, discretamente, a calmarse. Hacer que la gente se sienta a gusto cuando está estresada es una de las mejores formas de lograr interacciones sinceras, efectivas y exitosas.

Hay gente que cree erróneamente que si una persona tiene las palmas sudadas está mintiendo. Esto no es exacto. La misma parte del sistema nervioso que se activa durante la respuesta límbica de paralización, huida o lucha (el sistema nervioso simpático) también controla las glándulas sudoríparas y, dado que algo tan simple como conocer a alguien nuevo puede provocar que nos suden las manos, este fenómeno *no debe* interpretarse como indicativo de engaño. Aproximadamente el 5% de la población suda

profusamente, y la transpiración crónica deja las palmas incómodamente sudadas –un estado conocido como hiperhidrosis– (Collett, 2003, 11). Aunque algunas fuentes afirman que una persona miente si tiene las palmas sudadas, éstas no son un indicativo de engaño, sólo de estrés o, en algunos casos, de un trastorno genético. Ten cuidado, por tanto, cuando evalúes las razones que provocan las manos húmedas.

# INTERPRETANDO LOS GESTOS DE LAS MANOS

Hasta el momento, hemos examinado cómo los comportamientos y el aspecto de nuestras manos pueden influir en cómo nos perciben los demás. Ahora exploremos algunos gestos no verbales de las manos que nos ayudarán a interpretar lo que otras personas piensan y sienten. Empezaré con unos cuantos comentarios generales sobre cómo nuestras manos desvelan información y luego entraré en algunos comportamientos específicos que indican mucha o poca seguridad y que pueden ser útiles a la hora de comprender a las personas.

## El nerviosismo en las manos transmite un mensaje importante

Los músculos que controlan nuestras manos y nuestros dedos están diseñados para realizar movimientos precisos y delicados. Cuando el cerebro límbico está excitado, y nos sentimos estresados y nerviosos, los impulsos de los neurotransmisores y de hormonas como la adrenalina (epinefrina) provocan el temblor incontrolado de las manos. También tiemblan cuando oímos, vemos o pensamos algo que tiene consecuencias negativas. Además, al sujetar con las manos cualquier objeto, el temblor parece aumentar, como telegrafiando un mensaje que dijera: «Estoy bajo tensión» (ver recuadro 39). Este comportamiento es especialmente perceptible cuando la persona está sujetando un objeto alargado, como un lápiz o un cigarrillo, o algo relativamente grande pero ligero, como un trozo de papel. El objeto empezará a agitarse o a temblar justo después de que se haya producido la afirmación o el acontecimiento desencadenante de las circunstancias estresantes.

Las emociones positivas también pueden hacer que nuestras manos tiemblen, ya estemos sujetando un billete de la lotería premiado o ganando una mano en el póquer. Cuando nos sentimos realmente excitados, nuestras manos tiemblan, a veces incontroladamente. Son reacciones impulsadas por el cerebro límbico. Cuando padres, cónyuges y otros miembros de la familia

esperan nerviosos en el aeropuerto el regreso de un familiar, con frecuencia les tiemblan las manos a causa de la excitación. Puede que las contengan agarrando la mano a otra persona, metiéndolas por debajo de las axilas o apretándolas a la altura del pecho. De hecho, los vídeos de la primera visita de los Beatles a Estados Unidos están repletos de adolescentes apretándose las manos para combatir el temblor que acompañaba a su extrema excitación.

Obviamente, primero debes determinar si las manos temblorosas se deben al miedo o a la alegría, poniendo el comportamiento en *contexto* y examinando las circunstancias en las que sucede. Si las manos temblorosas van acompañadas de acciones apaciguadoras, como tocarse el cuello o cerrar los labios con fuerza, será más probable que el temblor esté relacionado con el estrés (algo negativo) más que con algo positivo.

### Recuadro 39: **DONDE HAY HUMO (TEMBLOROSO), HAY FUEGO**

Durante mi trabajo en una importante investigación de espionaje, interrogué a un hombre relacionado con el caso. Mientras lo observaba, el hombre encendió un cigarrillo y empezó a fumar. Yo no tenía pistas reales sobre su posible conexión con el caso; no había testigos del delito, ninguna pista significativa y sólo vagas ideas acerca de quién podía estar involucrado. Durante el interrogatorio, mencioné muchos nombres de personas relacionadas con ese asunto que habían despertado el interés del FBI y el ejército. Cada vez que mencionaba a un individuo llamado Conrad, el cigarrillo del hombre temblaba en su mano como la aguja de un polígrafo. Para saber si se trataba de un acontecimiento casual o de algo más significativo, cité otros nombres y comprobé sus reacciones: no hubo ninguna. Sin embargo, en cuatro ocasiones diferentes, cuando mencioné a Conrad, el cigarrillo del sujeto tembló reiteradamente. Para mí, eso fue suficiente para verificar que el individuo al que interrogaba y Conrad tenían una mayor relación de la que creíamos. El temblor del cigarrillo era una reacción límbica ante una amenaza. También era un indicio de que ese individuo se sentía de algún modo en peligro por la revelación de ese nombre; por lo tanto, probablemente, tenía conocimiento de algo o estaba directamente involucrado en el delito.

Durante ese interrogatorio inicial con el sujeto, no supe si estaba o no realmente involucrado porque, francamente, no tenía demasiadas

pistas sobre el caso. Y lo único que nos animó a seguir con la investigación y a continuar con más interrogatorios fue el hecho de que el sujeto había reaccionado ante un nombre con «aquel temblor de la mano». Quizá, si no hubiera sido por ese único comportamiento, habría escapado de la justicia. Al final, después de muchos interrogatorios voluntarios a lo largo de un año, reconoció su implicación con Conrad en actividades de espionaje y, finalmente, nos facilitó una confesión completa de sus delitos.

Debe tenerse en cuenta que las manos temblorosas sólo son relevantes como forma de comunicación no verbal cuando representan un cambio respecto al movimiento de manos normal de una persona en concreto. Si a alguien le tiemblan las manos siempre porque, por ejemplo, bebe mucho café o es adicto al alcohol o a las drogas, el temblor, aunque es informativo, se convierte en parte de la línea base del comportamiento no verbal del individuo. Del mismo modo, en las personas con ciertos trastornos neurológicos (como la enfermedad de Parkinson), el temblor de las manos seguramente no refleja su estado emocional. De hecho, si dicha persona deja de temblar durante un momento, esto puede mostrar un intento deliberado de concentrarse más en el tema en particular que acaba de mencionarse (Murray, 2007). Recuerda, lo más significativo es el *cambio* en el comportamiento. Como directriz general, cualquier comportamiento tembloroso que empiece o cese de repente, o que difiera considerablemente de la línea base de comportamiento, merece un mayor escrutinio. Considerar el contexto en el que se produce el temblor, cuándo ocurre y cualquier otro indicio que pueda respaldar una interpretación específica mejorará tu capacidad para interpretar correctamente a la gente.

# MUESTRAS DE GRAN CONFIANZA

Las muestras de gran confianza reflejan un alto grado de bienestar y seguridad en uno mismo. Varias demostraciones de confianza asociadas con las manos nos avisan de que la persona se siente bien y cómoda en su actual situación.

## Unir las manos formando un triángulo

Unir las manos de este modo probablemente sea el indicio más potente de confianza (ver figura **{49}**). Consiste en unir las puntas de los dedos abiertos de ambas manos en un gesto similar al que se hace cuando se reza, pero, en este caso, los dedos *no* se entrelazan y las palmas no deberían tocarse. En inglés recibe el nombre de *steepling* porque las manos adoptan la forma puntiaguda de la aguja (*steeple*) de una iglesia. En Estados Unidos, las mujeres suelen hacer este gesto a la altura de la cintura aproximadamente, lo cual a veces dificulta que sea percibido. Los hombres, sin embargo, tienden a hacerlo más arriba, a la altura del pecho, lo que lo convierte en un gesto más visible y potente.

Este gesto significa que estás seguro de tus pensamientos o de tu posición. Informa a los demás con precisión sobre cómo te sientes respecto a algo y lo insistente que te mostrarás a la hora de mantener tu punto de vista (ver recuadro 40). La gente con un estatus alto (abogados, jueces o médicos) a menudo usa este gesto como parte de su repertorio diario debido a la confianza que tienen en sí mismos y a su estatus. Todos lo hemos realizado alguna vez, pero lo hacemos en diferentes grados y usando una gran diversidad de estilos. Algunas personas lo hacen todo el tiempo; otras, raras veces. Algunas realizan variaciones (extendiendo y uniendo sólo el índice y el pulgar mientras mantienen entrelazados los demás dedos); otras lo hacen por debajo de la mesa, o bien más arriba, a la vista; algunas, incluso, por encima de sus cabezas.

Recuadro 40: **EN LO QUE SE REFIERE AL GESTO DEL**

## TRIÁNGULO CON LAS MANOS, HAY CONSENSO EN EL JURADO

El poder del comportamiento no verbal puede documentarse estudiando el impacto de unir las puntas de los dedos en varias situaciones sociales. Este gesto es útil, por ejemplo, cuando se testifica en un tribunal, y su uso se recomienda en la formación de testigos expertos. Los testigos deberían adoptar este gesto para enfatizar algo o para indicar su plena confianza en lo que están diciendo. Al hacerlo, el jurado percibirá su testimonio con más fuerza que si se limitaran a apoyar las manos en el regazo o a entrelazar los dedos. Es interesante que, cuando un abogado adopta este gesto mientras su testigo declara, el valor del testimonio aumenta porque se percibe que el abogado tiene confianza en la declaración del testigo. Cuando los miembros del jurado ven que un testigo entrelaza los dedos o retuerce las manos, tienden a asociar dicho comportamiento con el nerviosismo y, demasiado a menudo, por desgracia, con el engaño. Sin embargo, es importante tener en cuenta que tanto los individuos sinceros como los que no lo son muestran estos comportamientos, por lo que no deberían asociarse automáticamente con la mentira. Cuando una persona testifica, es recomendable que una las puntas de los dedos o que ahueque las manos juntas sin entrelazar los dedos, ya que estos gestos se perciben como más autoritarios, seguros y sinceros.

Las personas que no son conscientes del potente significado no verbal de este gesto pueden llegar a emplearlo durante largos periodos de tiempo, especialmente si las circunstancias se mantienen positivas para ellas. Incluso cuando la persona es consciente de que este gesto es un indicio, sigue teniendo dificultades para ocultarlo. En estos individuos, el cerebro límbico ha convertido este gesto en una respuesta tan automática que resulta difícil superarla porque, cuando están excitados, olvidan controlar la reacción.

Las circunstancias pueden cambiar rápidamente y alterar nuestras reacciones ante las cosas y las personas. Cuando esto sucede, en cuestión de milisegundos, podemos pasar de una muestra de gran confianza a un gesto de las manos de poca confianza. Cuando nuestra confianza se ve debilitada o la duda se filtra en nuestras mentes, nuestros dedos unidos por las puntas se entrelazarán como si fuéramos a rezar (ver figura **{50}**). Estos cambios en el

comportamiento no verbal se producen de un modo rápido, y reflejan y definen con mucha precisión y al instante nuestras reacciones internas ante los acontecimientos cambiantes. Una persona puede pasar de unir los dedos por las puntas (gran confianza) a entrelazarlos (poca confianza) y volver a unirlos por las puntas (gran confianza), reflejando el ir y venir de la seguridad y de la duda.

Tú también puedes aprovechar el gesto de unir las puntas de los dedos y la colocación de las manos para producir un impacto positivo. Este gesto puede ser una fuente tan poderosa de confianza y seguridad en uno mismo que es difícil desafiar a una persona que nos muestra esta señal no verbal. Por consiguiente, se trata de un gesto muy útil; los oradores y los vendedores deberían usarlo a menudo para enfatizar, al igual que debería hacerlo cualquiera que intente comunicar algo importante. Ten en cuenta la confianza que reflejan los gestos de tus manos cuando estés siendo entrevistado por un futuro posible jefe, cuando presentes una información en una reunión o simplemente cuando hables sobre algún tema con tus amigos.

Con frecuencia, en reuniones de trabajo, veo a mujeres uniendo las puntas de los dedos bajo la mesa o a una altura muy baja, socavando la confianza que realmente poseen. Espero que, cuando reconozcan el poder de este gesto como indicador de seguridad en uno mismo, de competencia y de confianza –rasgos que la mayoría de los individuos querrían poseer–, más mujeres lo adopten y lo muestren encima de la mesa.

# MANIFESTACIONES DEL PULGAR

Es interesante observar cómo, a veces, el lenguaje verbal refleja al lenguaje no verbal. Cuando los críticos de cine dan a una película su aprobación levantando el pulgar, indican su confianza en la calidad de ésta. El *pulgar hacia arriba* casi siempre es un signo no verbal de gran confianza. Curiosamente, también está asociado con un estatus alto. Mira fotografías de John F. Kennedy y fíjate en la frecuencia con que aparece con las manos metidas en el bolsillo de su abrigo y los pulgares sobresaliendo (ver figura **{51}**). Su hermano Bobby hacía lo mismo. A menudo podemos ver abogados, profesores universitarios y médicos cogiéndose las dos solapas al mismo tiempo con los pulgares hacia arriba en el aire. Hay una cadena estadounidense de estudios de fotografía de moda que invariablemente muestra a mujeres que sostienen un collar con una mano con el pulgar hacia arriba. Aparentemente, el equipo de márqueting en esta compañía también reconoce que los pulgares hacia arriba son una muestra de gran confianza o de alto estatus.

## Muestras del pulgar de gran confianza y de estatus alto

Mantener los pulgares altos es un signo de que tenemos muy buena opinión de nosotros mismos, de que nos mostramos firmes en lo que pensamos o de que nos sentimos seguros en las circunstancias actuales (ver figuras **{52}** y **{53}**). El pulgar hacia arriba es otro ejemplo de gesto que desafía la gravedad, un tipo de comportamiento no verbal asociado con el bienestar y la gran confianza. Normalmente, el hecho de entrelazar los dedos es un gesto de poca confianza, excepto cuando los pulgares están apuntando hacia arriba. Se ha observado que la gente que hace gestos con los pulgares, generalmente, tiende a ser más consciente de su entorno, más perspicaz en su pensamiento y más aguda en sus observaciones. Observa a aquellos individuos que muestren el comportamiento de mantener los pulgares hacia arriba y fíjate en cómo encajan en este perfil. Normalmente, la gente no adopta una pose afectada con los pulgares hacia arriba, por lo que, cuando lo hacen, puedes estar

relativamente seguro de que se trata de un comportamiento significativo indicador de sentimientos positivos.

## Muestras del pulgar de poca confianza o de estatus bajo

Los sentimientos de poca confianza pueden evidenciarse cuando una persona (normalmente un hombre) mete los pulgares en el bolsillo y deja que los otros dedos cuelguen por el lateral (ver figura **{54}**). Especialmente en un entorno laboral, este gesto dice: «Estoy muy inseguro de mí mismo». La gente que es líder o que tiene el control no manifiesta este comportamiento cuando está trabajando o actuando. Un individuo de estatus alto que se relaja puede exhibirlo brevemente, pero nunca mientras está «en funcionamiento», ya que es casi siempre una muestra de poca confianza o de estatus bajo.

Los gestos de los pulgares son tan precisos que pueden ayudarte a valorar eficazmente quién se siente bien consigo mismo y quién tiene problemas. He visto a personas hacer una buena presentación con los dedos unidos por las puntas, pero, cuando un oyente revelaba un error en su discurso, los pulgares acababan en los bolsillos. Este tipo de comportamiento recuerda a un niño frente a una madre decepcionada; comunica que alguien ha pasado, muy rápidamente, de tener una gran confianza a tener poca (ver recuadro 41).

### Recuadro 41: **LO DEL PULGAR AQUÍ ES UN ERROR**

Durante mi estancia en un conocido hotel de Bogotá, Colombia, el gerente me comentó que había contratado hacía poco tiempo a algunos vigilantes nuevos y que, aunque no sabría decir por qué, había algo en ellos que no le gustaba. Como él sabía que yo había trabajado para el FBI, me pidió que los viera y le dijera si notaba algo molesto en los nuevos miembros de su personal. Salimos donde estaban apostados los vigilantes y echamos un vistazo rápido. El gerente se fijó en que, aunque llevaban uniformes nuevos y sus botas estaban relucientes, algo no estaba bien. Yo estuve de acuerdo en que los uniformes les daban un aspecto profesional, pero le señalé que los vigilantes tenían los pulgares metidos en los bolsillos y esto les hacía parecer débiles e incompetentes.

Al principio, el gerente no pareció captar lo que estaba diciéndole hasta que le hice adoptar la postura a él mismo. Inmediatamente me dijo: «Tienes razón. Parecen niños que esperan a que su madre les diga qué deben hacer». Al día siguiente, se enseñó a los vigilantes cómo colocarse para parecer más autoritarios (las manos detrás de la espalda y la barbilla alta) sin que resultaran amenazadores para los huéspedes. A veces, los pequeños detalles lo son todo. En este caso, los pulgares escondidos se convirtieron en una potente fuente de poca confianza, no exactamente lo que uno querría del personal de seguridad, sobre todo en Bogotá.

Haz este experimento por tu cuenta. Pon los pulgares en los bolsillos y pregunta a la gente qué opina de ti. Sus comentarios te confirmarán que esta postura proyecta una actitud poco favorecedora y débil. Nunca verás a un candidato a la presidencia o al líder de un país con los pulgares en los bolsillos. Este comportamiento no se observa en individuos seguros de sí mismos (ver figura **{55}**).

## Genitales enmarcados

Los hombres a veces, inconscientemente, meten los pulgares por la cinturilla de los pantalones a ambos lados de la cremallera, se suben los pantalones o, incluso, dejan colgando los pulgares en la cinturilla y enmarcan sus genitales con el resto de los dedos (ver figura **{56}**). Los *genitales enmarcados* son una poderosa muestra de dominio. Básicamente, dicen: «Fíjate en mí, soy un machote».

Poco después de empezar a escribir este libro, hablé de este comportamiento no verbal en una clase que impartía en el FBI, en Quantico, Virginia. Los alumnos se mofaron diciendo que ningún hombre, sobre todo inconscientemente, sería tan descarado respecto a su sexualidad. Al día siguiente, uno de los alumnos llegó a clase y comentó que había observado a otro alumno en el baño. Este último, que se encontraba frente al espejo, se acicaló, se puso las gafas de sol y, sólo por un momento, hizo el gesto de enmarcar los genitales antes de salir orgulloso del baño. Estoy seguro de que el chico ni siquiera era consciente de lo que estaba haciendo. Pero, en realidad, este gesto se da con más frecuencia de la que pensamos, ¡y no sólo en vídeos de música *country*! ¿Recuerdas a Fonzie, en la serie de televisión *Días felices*?

# MUESTRAS DE POCA CONFIANZA O DE TENSIÓN

Las muestras de poca confianza son la otra cara de la moneda de sus homólogas que indican gran confianza. Reflejan malestar, inseguridad y falta de confianza en uno mismo, y deberían advertirnos que el individuo está experimentando emociones negativas que podrían estar causadas por encontrarse en una situación incómoda o por pensamientos que inducen a la falta de confianza en uno mismo o a tener una confianza limitada.

## Manos paralizadas

Las investigaciones nos dicen que los mentirosos tienden a gesticular, tocar y mover los brazos y las piernas menos que la gente sincera (Vrij, 2003, 65). Esto concuerda con las reacciones límbicas. Ante una amenaza (en este caso, que se detecte una mentira), nos movemos menos o nos paralizamos para no atraer la atención. Durante una conversación, este comportamiento resulta bastante perceptible porque, cuando la persona dice una mentira, los brazos se ven bastante moderados, mientras que se vuelven animados cuando dice la verdad. Debido a que estos cambios están controlados por el sistema límbico, en lugar de por el cerebro pensante, son más fiables y útiles que la palabra hablada; indican lo que está ocurriendo en la mente del individuo que habla (ver recuadro 42). Así que busca movimientos de los brazos y de las manos que, de repente, se vuelvan comedidos: dicen mucho sobre lo que está sucediendo en el cerebro de la persona.

## Retorcer las manos

Cuando la gente se retuerce las manos o entrelaza los dedos, particularmente en respuesta a un comentario, acontecimiento o cambio significativo en su entorno, normalmente nos encontramos ante un indicativo de tensión o de poca confianza (ver figura **{50}**). Este apaciguador común, visto en gente de

todo el mundo, en realidad hace que parezca que están rezando, y quizá, inconscientemente o no, lo estén haciendo. A medida que la intensidad con que se retuercen las manos aumenta, el color de los dedos puede cambiar y es posible que haya zonas que palidezcan debido a que la sangre se aleja de los puntos de tensión. Cuando se manifiesta este comportamiento, es evidente que las cosas están empeorando.

Recuadro 42: **UNA EXPERIENCIA POCO CONMOVEDORA**

La tendencia de los mentirosos a ser menos animados en sus gestos fue la principal razón por la que no creí a una joven que había dicho a los ayudantes del *sheriff* local que su hijo de seis meses había sido secuestrado en el aparcamiento de un Wal-Mart en Tampa, Florida. Mientras la mujer explicaba su historia, yo la observaba desde una sala de control. Después de ver su comportamiento, les dije a los investigadores que no creía toda la historia, porque su conducta era demasiado contenida. Cuando la gente dice la verdad, se esfuerza al máximo por asegurarse de que la entienden. Gesticula con los brazos y la cara, y es categóricamente expresiva. Pero éste no era el caso de esta sospechosa. La narración de una horrorosa historia de secuestro por parte de una madre cariñosa y consternada habría ido acompañada de gestos más apasionados y efusivos. Sin embargo, la ausencia de éstos me alertó. Finalmente, la mujer confesó que, en realidad, lo había matado metiéndolo en una bolsa de basura de plástico. La historia del secuestro era una invención. La respuesta de paralización de su sistema límbico, que limitó sus movimientos, delató la mentira.

## Una caricia o frotamiento de las manos con los dedos entrelazados

Una persona que tiene dudas (un grado menor de confianza) o que se encuentra bajo un poco de tensión sólo se frotará las palmas de las manos levemente (ver figura **{57}**). Sin embargo, si la situación se vuelve estresante

o si su nivel de confianza continúa cayendo, la tierna caricia de los dedos contra las palmas se convierte en un frotamiento más fuerte de los dedos entrelazados (ver figura **{58}**). El hecho de entrelazar los dedos es un indicador muy preciso de gran tensión que he visto en los interrogatorios más perspicaces, tanto en el FBI como en personas que declaran ante el Congreso. En cuanto sale a relucir un tema extremadamente delicado, estas personas estiran y entrelazan los dedos, al tiempo que empiezan a frotarse las manos hacia arriba y hacia abajo. Mis conjeturas son que el creciente contacto entre las manos proporciona al cerebro mensajes apaciguadores.

## Contacto con el cuello

Hablaré del contacto con el cuello en este capítulo porque, si no pierdes de vista las manos, finalmente te llevarán él. La gente que se toca el cuello (cualquier parte) mientras habla está, en realidad, reflejando que siente una seguridad más baja de lo normal o que está aliviando la tensión. El hecho de cubrir el área del cuello, la garganta o la escotadura esternal durante momentos de tensión es un fuerte indicador universal de que el cerebro está procesando activamente algo que es amenazador, censurable, inquietante, cuestionable o emotivo. No tiene nada que ver con el engaño, aunque puede que la gente que engaña muestre este comportamiento si está preocupada. Así que, de nuevo, no pierdas de vista las manos, y, cuando salgan a la luz sentimientos de malestar o angustia en la gente, verás que sus manos estarán a la altura de las circunstancias y cubrirán o tocarán el cuello.

No puedo decirte las miles de veces que he visto este comportamiento. Sin embargo, la mayoría de la gente no es consciente de su importancia (ver recuadro 43). Hace poco tiempo, estaba charlando con un amigo en la puerta de una sala de conferencias cuando una colega salió de la estancia con una mano en el hoyuelo del cuello y la otra sujetando un teléfono móvil. Mi amigo siguió conversando como si no pasara nada. Cuando la mujer acabó de hablar por teléfono, yo dije: «Será mejor que vayamos a ver cómo está, algo no va bien». Efectivamente, uno de sus hijos se había puesto con una fiebre bastante alta en el colegio y tenía que llevarlo a casa lo antes posible. El gesto de tocarse el cuello es uno de esos comportamientos que, al ser tan fiable y preciso, verdaderamente merece la pena que le prestemos gran atención.

# Microexpresiones de las manos

Un *microgesto* es un comportamiento no verbal muy breve que se produce cuando una persona intenta reprimir una respuesta normal a un estímulo negativo (Ekman, 2003, 15). En estas circunstancias, cuanto más reflejo y efímero sea el comportamiento, más veraz tiende a ser. Por ejemplo, imaginemos que un jefe le dice a un empleado que tiene que colaborar y trabajar ese fin de semana porque alguien está enfermo. Al escuchar al jefe, la nariz del empleado se arruga o aparece una leve sonrisita de desdén repentina pero breve. Estos microgestos de aversión son muestras muy precisas de cómo se siente la persona verdaderamente. De un modo similar, nuestras manos pueden mostrar microexpresiones que seguramente te sorprenderán (ver recuadro 44).

Recuadro 43: **HASTA EL CUELLO DE MENTIRAS**

A veces, el hecho de no cubrirse el cuello puede ser una pista evidente de que algo va mal. Una vez cooperé con una agencia local del orden público en un caso de una supuesta violación. La mujer que informó de este ataque ya había denunciado tres violaciones en un periodo de cinco años, un historial estadísticamente improbable. Cuando vi su entrevista grabada en vídeo, me di cuenta de que, mientras hablaba sobre lo asustada que estaba y lo terriblemente mal que se sentía, se mostraba extremadamente pasiva y no se cubría la escotadura esternal ni una sola vez al contar su historia. La «ausencia de gestos» me pareció sospechosa y se lo comenté a los investigadores. La mujer, simplemente, no mostraba los típicos signos de angustia. De hecho, yo había investigado otros casos de violación en los que las mujeres se cubrían la escotadura esternal mientras volvían a contar el episodio, incluso décadas después de que éste hubiera sucedido. Tras hacer más averiguaciones, el caso de la mujer impasible se desmoronó. Al final, descubrimos que se había inventado todas sus declaraciones, lo cual costó a la ciudad miles de dólares, simplemente porque se sentía feliz y realizada con la atención que le dedicaban los agentes que atendían su denuncia, los detectives que investigaban y los abogados, que inicialmente la creyeron y quisieron ayudarla.

## Recuadro 44: **EL DEDO CORAZÓN HABLA**

En su extraordinario libro *Cómo detectar mentiras*, el doctor Paul Ekman describe la investigación que realizó usando cámaras de alta velocidad para revelar microgestos que inconscientemente comunican la desaprobación de un individuo o sus verdaderas emociones (Ekman, 1991, 129-131). Uno de los microgestos que percibió el doctor Ekman es el del dedo corazón. En un importante caso de seguridad nacional, en el que yo personalmente participaba como observador, un sujeto utilizó repetidas veces su dedo corazón para ajustarse las gafas cada vez que el interrogador jefe del Departamento de Justicia (a quien despreciaba) le formulaba una pregunta. Este comportamiento no se observaba con otros agentes, sino sólo con el entrevistador, el cual, claramente, no era del agrado del interrogado. Al principio, no nos creímos que estuviéramos ante un gesto tan obvio, aunque fugaz, limitado a un único sujeto. Afortunadamente, los interrogatorios se grababan como parte de un acuerdo legal (el sujeto accede a cooperar a cambio de una condena más leve), así que pudimos revisar las cintas para confirmar lo que estábamos viendo.

Quizá fue igualmente interesante el hecho de que el aludido no viera en ningún momento ese gesto y que, cuando se lo explicamos, se negó a aceptar que era indicativo de la antipatía que sentía hacia aquel hombre. Sin embargo, cuando todo acabó, él mismo comentó duramente cuánto despreciaba al interrogador jefe y quedó bastante claro que intentó subvertir el interrogatorio debido a este choque de caracteres.

Los microgestos de las manos pueden adoptar muchas formas, como el de pasarlas por las piernas hacia abajo y luego levantar el dedo corazón cuando las palmas llegan a las rodillas. Esto se ha observado tanto en hombres como en mujeres. De nuevo, estos microgestos se producen muy rápidamente y otras actividades pueden ocultarlos con facilidad. Busca estos comportamientos y no los desestimes si los ves. Como mínimo, los microgestos deberían examinarse en contexto como indicadores de enemistad, aversión, desprecio o desdén.

# LOS CAMBIOS EN LOS COMPORTAMIENTOS DE LAS MANOS PUEDEN REVELAR INFORMACIÓN IMPORTANTE

Al igual que sucede con todos los comportamientos no verbales, las alteraciones repentinas en el movimiento de las manos sugieren un cambio abrupto en los pensamientos y sentimientos. Cuando los amantes apartan rápidamente las manos el uno del otro durante una comida, significa que algo negativo ha sucedido. La retirada de las manos puede producirse en segundos, pero es un indicador muy preciso a tiempo real de los sentimientos de la persona.

Los movimientos graduales de retirada de las manos también merecen atención. Hace tiempo, un matrimonio del que había sido amigo desde nuestra época en la facultad me invitó a cenar. Estábamos charlando en la mesa al final de la comida, cuando surgió el tema de las finanzas. Mis amigos me comentaron que tenían problemas económicos. Cuando la esposa se quejó sobre cómo «el dinero parecía evaporarse», las manos de su marido, simultánea y gradualmente, fueron desapareciendo de la mesa. Mientras la mujer hablaba, observé cómo él retiraba con lentitud las manos hasta que, finalmente, las dejó apoyadas en su regazo. Este tipo de distanciamiento es un indicativo de *huida psicológica* (parte de nuestro mecanismo límbico de supervivencia) que, a menudo, se produce cuando nos sentimos amenazados. Ese comportamiento me sugirió que el marido ocultaba algo. Finalmente, resultó que había estado cogiendo dinero de la cuenta corriente común de la pareja para mantener el vicio del juego, un vicio que al final le costó su matrimonio. Su conocimiento culpable de las retiradas de dinero secretas era la razón por la que sus manos desaparecieron de la mesa. Aunque el movimiento fue un cambio gradual, fue suficiente para hacer que yo sospechara que algo iba mal.

# ALGUNOS COMENTARIOS CONCLUYENTES SOBRE LOS GESTOS NO VERBALES DE LAS MANOS Y LOS DEDOS

La mayoría de nosotros pasamos tanto tiempo estudiando las caras de la gente que desaprovechamos la información que nos proporcionan sus manos. Las sensibles manos de los humanos no sólo sienten y perciben el mundo que los rodea, sino que también reflejan sus respuestas a ese mundo. Nos sentamos frente al empleado de un banco preguntándonos si aprobarán nuestro préstamo con las manos hacia delante, los dedos entrelazados (como si rezáramos), reflejando la tensión y el nerviosismo que sentimos. O, en una reunión de negocios, las manos pueden adoptar la forma de un triángulo, uniendo las puntas de los dedos, haciendo saber así a los demás que nos sentimos seguros. Nuestras manos pueden temblar ante la mención de alguien que nos traicionó en el pasado. Ellas y los dedos pueden proporcionar una gran cantidad de información importante. Sólo necesitamos observar y descifrar sus acciones correctamente y en su contexto.

Puedes saber cómo se siente alguien respecto a ti a través de una sola caricia. Las manos son poderosos transmisores de nuestro estado emocional. Úsalas en tus comunicaciones verbales y cuenta con ellas para que te proporcionen una valiosa información no verbal sobre los demás.

## CAPÍTULO 7

# EL LIENZO
# DE LA MENTE

### Los gestos no verbales de la cara

En lo referente a las emociones, nuestras caras son el lienzo de la mente. Lo que sentimos se comunica de manera exquisita a través de una sonrisa, un fruncimiento de ceño o innumerables matices intermedios. Ésta es una bendición evolutiva que nos diferencia de todas las demás especies y nos convierte en los animales más expresivos de este planeta.

Nuestras expresiones faciales, más que ninguna otra cosa, nos sirven de lenguaje universal, son nuestra lengua vehicular transcultural humana, ya sea aquí (sea donde sea «aquí» para ti) o en Borneo. Este lenguaje internacional ha funcionado como un práctico medio de comunicación desde el nacimiento del hombre para facilitar la comprensión entre personas que no comparten un mismo idioma.

Cuando observamos a los demás, podemos saber rápidamente si alguien parece sorprendido, interesado, aburrido, fatigado, inquieto o frustrado. Podemos mirar las caras de nuestros amigos y saber cuándo están molestos, dubitativos, satisfechos, angustiados, decepcionados, incrédulos o preocupados. Las expresiones de los niños nos permiten ver si se sienten tristes, excitados, perplejos o nerviosos. Nunca nadie nos enseñó a generar o traducir estos comportamientos faciales y, sin embargo, todos los conocemos, los realizamos, los adoptamos y nos comunicamos a través de ellos.

Los rostros humanos, con toda su diversidad de músculos que controlan con precisión la boca, los labios, los ojos, la nariz, la frente y la mandíbula, están ampliamente dotados para producir una inmensa variedad de

expresiones. Se calcula que los humanos son capaces de mostrar más de diez mil expresiones faciales diferentes (Ekman, 2003, 14-15).

Esta versatilidad hace que los gestos del rostro resulten extremadamente efectivos, y, además, cuando nada interfiere, son bastante sinceros. La felicidad, la tristeza, la ira, el miedo, la sorpresa, el asco, la alegría, la rabia, la vergüenza, la angustia y el interés son expresiones faciales universalmente reconocidas (Ekman, 2003, 1-37). El malestar, ya sea en el rostro de un bebé, un niño, un adolescente, un adulto o un anciano, se reconoce en todo el planeta; asimismo, podemos distinguir las expresiones que nos hacen saber que todo va bien.

Aunque nuestra cara puede ser muy sincera a la hora de mostrar cómo nos sentimos, no siempre representa necesariamente nuestros verdaderos sentimientos. Esto es debido a que nosotros podemos, hasta cierto punto, controlar nuestras expresiones faciales y, por tanto, mostrar una falsa fachada. Desde pequeños, nuestros padres nos enseñan a no poner mala cara cuando no nos gusta la comida que tenemos delante, o nos vemos obligados a fingir una sonrisa cuando saludamos a alguien que no nos agrada. Básicamente, nos enseñan a mentir con la cara, y por eso nos convertimos en expertos a la hora de ocultar con el rostro nuestros verdaderos sentimientos, aunque de vez en cuando se filtren.

Cuando mentimos usando la cara, a menudo se nos dice que actuamos; obviamente, los buenos actores pueden adoptar un gran número de expresiones faciales para crear emociones ficticias según sea necesario. Por desgracia, mucha gente, sobre todo los estafadores y otros depredadores sociales más peligrosos, pueden hacer lo mismo. Pueden poner una cara falsa cuando están mintiendo, conspirando o intentando influir en la percepción de los demás con sonrisas falsas, miedos fingidos o miradas engañosas.

Aun así, las expresiones faciales pueden proporcionar información significativa sobre lo que una persona piensa o siente. Simplemente, tenemos que ser conscientes de que estas señales pueden fingirse, así que la mejor evidencia de un sentimiento verdadero procede de las agrupaciones de gestos, incluyendo pistas corporales y faciales, que se apoyan o se complementan mutuamente. Evaluando las expresiones faciales en su contexto y comparándolas con otros comportamientos no verbales, podemos usarlas para averiguar lo que el cerebro está procesando, sintiendo o pretendiendo. Dado que el cerebro tiende a usar todo lo que se halla por encima de los hombros como un único lienzo para la expresión y la comunicación, voy a referirme a la cara y a su manto, el cuello, como una sola cosa: nuestra cara pública.

# MUESTRAS EMOCIONALES POSITIVAS Y NEGATIVAS DE LA CARA

Las emociones negativas, como disgusto, asco, antipatía, miedo e ira, nos ponen tensos. Esta tensión se manifiesta de muchas formas en el cuerpo. Nuestras caras pueden mostrar simultáneamente una constelación de indicadores que revelen tensión: tensión de los músculos de la mandíbula, ensanchamiento (dilatación) de las aletas nasales, ojos entornados, temblor de la boca u oclusión de los labios (en la cual los labios parecen desaparecer). Si observas con detenimiento, notarás que los ojos están enfocados en un punto fijo, el cuello permanece rígido y la cabeza no se encuentra inclinada. Un individuo puede que no *comente* nada sobre el hecho de que está tenso, pero si se producen estas manifestaciones, no hay duda de que se siente disgustado y de que su cerebro está procesando algo emocional y negativo. Estos indicadores emocionales negativos son comunes en todo el mundo, y es realmente valioso buscarlos.

Cuando alguien está disgustado, podrán presentarse todos o bien sólo unos cuantos de estos comportamientos no verbales, manifestándose de un modo suave y fugaz, o bien agudo y pronunciado, con una duración de varios minutos o incluso más. Piensa en Clint Eastwood en los viejos *spaghetti western*, mirando con los ojos entornados a sus oponentes antes de un tiroteo. Esa mirada lo decía todo. Por supuesto, los actores están entrenados para hacer que sus expresiones faciales sean particularmente fáciles de reconocer. Sin embargo, en el mundo real, estos indicadores no verbales a veces son más difíciles de identificar, bien porque son sutiles, intencionadamente confusos o simplemente se pasan por alto (ver figura **{59}**).

Considera, por ejemplo, la *mandíbula tensa* como una indicación de tensión. Tras una reunión de negocios, un ejecutivo puede decir a un colega: «¿Has visto lo tensa que tenía Bill la mandíbula cuando le he hecho la propuesta?». Sólo para oír que su compañero le responde: «No, no me he dado cuenta de eso» (ver recuadro 45). Nos perdemos indicadores faciales porque se nos ha enseñado a no mirar atentamente o porque nos concentramos más en lo que se dice que en cómo se dice.

Ten en cuenta que la gente a menudo se esfuerza por ocultar sus emociones, haciéndolas más difíciles de detectar, si no somos unos

observadores concienzudos. Además, los indicadores faciales pueden ser tan fugaces (microgestos) que son difíciles de captar. En una conversación informal, estos comportamientos sutiles quizá no sean muy significativos, pero en una importante interacción interpersonal (entre amantes, padres e hijos, socios de negocios o en una entrevista de trabajo) dichas muestras de tensión, aparentemente sin importancia, pueden reflejar un profundo conflicto emocional. Dado que nuestro cerebro consciente posiblemente tratará de ocultar las emociones límbicas, es crucial detectar cualquier señal que llegue a la superficie, porque probablemente ofrecerá una imagen más precisa de los pensamientos e intenciones más arraigados de la persona.

### Recuadro 45: **MIS LABIOS DICEN TE QUIERO, PERO MIS MIRADAS DICEN QUE PODRÍA MATARTE**

Me asombra cuántas veces salen palabras positivas de la boca de la gente mientras que su cara muestra gestos no verbales negativos que claramente contradicen lo que se proclama. En una fiesta, hace poco, uno de los invitados comentaba lo satisfecho que estaba de que sus hijos tuvieran buenos trabajos. Dijo esto con una sonrisa poco generosa y los músculos de la mandíbula tensos, mientras aquellos que lo rodeaban lo felicitaban. Más tarde, su mujer me dijo en privado que su esposo, en realidad, estaba extremadamente disgustado porque sus hijos apenas se las arreglaban con aquellos trabajos absurdos que no llevaban a ninguna parte. Sus palabras habían dicho una cosa, pero su cara decía otra bastante diferente.

Aunque muchas expresiones faciales alegres son fácil y universalmente reconocidas, estos indicios no verbales también pueden contenerse u ocultarse por una gran variedad de motivos, haciéndolos difíciles de detectar. Por ejemplo, está claro que no deseamos mostrar euforia cuando nos reparten una potente mano de cartas en una partida de póquer, o seguramente no querremos que nuestros colegas sepan que hemos recibido una prima mayor que ellos. Aprendemos a intentar ocultar nuestra alegría y entusiasmo en circunstancias en las que consideramos poco prudente revelar nuestra buena suerte. No obstante, al igual que en el caso de los indicadores corporales negativos, pueden detectarse gestos no verbales positivos sutiles y contenidos mediante

una cuidadosa observación y evaluación de otros comportamientos sutiles. Por ejemplo, nuestra cara puede filtrar una punzada de excitación que por sí misma seguramente no sería suficiente para convencer a un observador astuto de que somos verdaderamente felices. Sin embargo, nuestros pies podrían proporcionar una evidencia adicional corroborativa de excitación, ayudando a confirmar así la sospecha de que la emoción positiva es auténtica (ver recuadro 46).

Los sentimientos de felicidad auténticos y desenfrenados se reflejan en la cara y en el cuello. Las emociones positivas se revelan porque se suavizan las arrugas de la frente, se relajan los músculos alrededor de la boca, los labios se vuelven más carnosos (no están comprimidos ni tensos) y se agranda el área de los ojos debido a la relajación de los músculos que los rodean. Cuando estamos sosegados y cómodos, los músculos faciales también se relajan y la cabeza se inclina hacia un lado, exponiendo nuestra zona más vulnerable, el cuello (ver figura **{60}**). Ésta es una muestra de gran bienestar, a menudo observada durante el noviazgo, que es casi imposible fingir cuando estamos incómodos, tensos, recelosos o nos sentimos amenazados (ver recuadro 47).

## Recuadro 46: **LA CARA Y LOS PIES MUESTRAN QUE LA VIDA ES DULCE**

No hace mucho estaba esperando un vuelo que salía de Baltimore, cuando el hombre que estaba a mi lado en el mostrador de venta de billetes recibió la buena noticia de que iban a acomodarlo en primera clase. Cuando se sentó intentó reprimir una sonrisa, ya que los otros pasajeros que esperaban que también los pasaran a primera habrían considerado una grosería que se regodeara por su buena suerte. Basándome únicamente en su expresión facial, declarar que se sentía feliz habría sido una afirmación dudosa. Sin embargo, a continuación, le oí llamar a su mujer para contarle las buenas noticias y, aunque hablaba en voz baja para que aquellos que se sentaban cerca no pudieran oír la conversación, sus pies se movían brincando como los de un niño que esperara abrir los regalos de cumpleaños. Sus pies felices me proporcionaron una evidencia corroborativa de su estado de alegría. Recuerda, busca agrupaciones de comportamientos para reforzar tus observaciones.

# INTERPRETACIÓN DE LOS COMPORTAMIENTOS NO VERBALES DE LOS OJOS

A los ojos se los llama el espejo del alma, así que parece apropiado examinar estos dos portales en busca de mensajes no verbales de emociones o pensamientos. A pesar de las letras de canciones que dicen cosas como «tus ojos mentirosos» (*your lyin' eyes*, de los Eagles), nuestros ojos realmente expresan mucha información útil. De hecho, pueden ser unos barómetros muy precisos de nuestros sentimientos porque, hasta cierto punto, tenemos muy poco control sobre ellos. A diferencia de otras partes de la cara, que son mucho menos reflejas en sus movimientos, los músculos del interior y de alrededor de los ojos han evolucionado para protegerlos de peligros. Por ejemplo, ciertos músculos del interior del globo ocular protegen de la luz excesiva a los delicados receptores contrayendo la pupila, y los de alrededor de los ojos los cerrarán inmediatamente si se aproxima un objeto peligroso. Estas respuestas automáticas hacen de los ojos una parte muy sincera de nuestra cara, así que examinemos algunos de sus comportamientos específicos que nos pueden ayudar a hacernos una idea de lo que la gente piensa o de cómo pretende actuar.

| Recuadro 47: **LO QUE NO VERÁS EN UN ASCENSOR** |
| --- |
| Intenta ladear la cabeza en un ascensor lleno de desconocidos y dejarla en esa posición durante todo el trayecto. Para la mayoría de la gente, esto es extremadamente difícil porque la inclinación de la cabeza es un comportamiento reservado para momentos en los que estamos verdaderamente cómodos, y cuando estás de pie en un ascensor rodeado por desconocidos, desde luego no te encuentras en uno de esos momentos. Intenta ladear la cabeza mientras miras directamente a alguien en el ascensor. Te resultará incluso más difícil, si no imposible. |

# La contracción de la pupila y el hecho de entornar los ojos como forma de bloqueo visual

Las investigaciones han mostrado que, una vez que pasamos la respuesta de la sorpresa, cuando vemos algo que nos gusta, nuestras pupilas se dilatan, y se contraen cuando no nos gusta (ver figura **{61}**) (Hess, 1975a; Hess, 1975b). No tenemos control consciente sobre nuestras pupilas y éstas responden tanto a estímulos externos (por ejemplo, cambios en la luz) como a estímulos internos (pensamientos) en fracciones de segundo. Debido a que las pupilas son pequeñas y difíciles de ver, especialmente en ojos oscuros, y dado que cambian de tamaño rápidamente, las reacciones de las pupilas no son fáciles de observar. Aunque estos movimientos de los ojos son muy útiles, la gente a menudo no los busca, los ignora o, cuando los ve, subestima su utilidad a la hora de evaluar las preferencias de una persona.

Cuando nos excitamos, nos sorprendemos o tenemos que hacer frente a algo de repente, nuestros ojos se abren de par en par. Y no sólo lo hacen más de lo normal, sino que las pupilas se dilatan rápidamente para dejar que entre el máximo de luz disponible, enviando así la mayor cantidad de información visual al cerebro. Obviamente, esta respuesta de sorpresa la hemos usado durante milenios. Sin embargo, en cuanto tenemos un momento para procesar la información y si ésta se percibe como negativa (en caso de sorpresa desagradable o verdadera amenaza), en una fracción de segundo las pupilas se contraerán (Ekman, 2003, 151) (ver recuadro 48). Al contraer las pupilas, todo ante nosotros queda enfocado con precisión, de forma que podemos ver clara y perfectamente para defendernos o escapar con éxito (Nolte, 1999, 431-432). Esto es muy similar a como funciona la abertura de una cámara: cuanto más pequeña es la abertura, mayor la distancia focal, y más claramente enfocado estará todo ya se encuentre cerca o lejos. A propósito, si alguna vez necesitas unas gafas de lectura de emergencia y no tienes ningunas a mano, haz un pequeño agujerito en un trozo de papel y sujétalo a la altura del ojo; hará que enfoques lo que estás leyendo. Si la constricción máxima de las pupilas no es suficiente, entornamos los ojos para hacer la abertura lo más pequeña posible al tiempo que los protegemos (ver figura **{62}**).

Hace unos años, caminaba con mi hija cuando pasamos junto a alguien que ella reconoció. Cuando entornó los ojos levemente mientras saludaba a la chica sin apenas levantar la mano, sospeché que algo negativo había ocurrido entre ellas, así que le pregunté a mi hija de qué conocía a la chica. Me respondió que era una compañera del instituto con la que había tenido en el

pasado unas palabras. El saludo con la mano bajada lo hizo por convención social; sin embargo, el gesto de entornar los ojos era una delatora y sincera muestra de emociones negativas y de disgusto (siete años en gestación). Mi hija no fue consciente de que el gesto de entornar los ojos había revelado sus verdaderos sentimientos hacia la chica, aunque esa información resaltó como la luz de un faro para mí (ver figura **{63}**).

## Recuadro 48: **SI SE CONTRAEN, A LA CÁRCEL CON ÉL**

En 1989, mientras trabajaba con el FBI en un asunto sobre seguridad nacional, interrogamos repetidas veces a un espía que, aunque cooperaba, se mostraba reacio a dar los nombres de sus cómplices involucrados en el espionaje. Los intentos por apelar a su sentido del patriotismo o a su preocupación por los millones de personas a las que estaba poniendo en peligro no sirvieron de nada; nos encontrábamos en un punto muerto. Sin embargo, era esencial que se identificara a los cómplices de ese hombre, porque aún andaban sueltos y suponían una grave amenaza para Estados Unidos. Como no veía más alternativas, Marc Reeser, un amigo y brillante analista de inteligencia en el FBI, sugirió usar el análisis de gestos no verbales en un intento por deducir la información que necesitábamos.

Nos presentamos ante el espía con treinta y dos tarjetas de siete por doce centímetros preparadas por el señor Reeser. Cada una de ellas llevaba el nombre de alguien con quien el sujeto había trabajado, y que podría haberle ayudado. Mientras miraba cada tarjeta, se le pidió que dijera, en términos generales, qué sabía de cada individuo. No estábamos especialmente interesados en las respuestas del hombre, ya que claramente nos podía mentir con las palabras; en lugar de eso, observamos su cara. Cuando vio dos nombres en particular, primero se le abrieron los ojos al reconocerlos, y, luego, las pupilas se contrajeron rápidamente al tiempo que entornaba levemente los ojos. A nivel inconsciente, estaba claro que no le gustó ver esos dos nombres y se sintió, de algún modo, en peligro. Quizá esos dos individuos lo habían amenazado para que no revelara sus nombres. Esta contracción pupilar y el leve gesto de entornar los ojos fueron las únicas pistas que conseguimos sobre la identidad de sus cómplices. Él no fue consciente de las señales no verbales que emitió y nosotros no las comentamos. Sin

embargo, si no hubiéramos estado atentos a su comportamiento ocular, nunca habríamos identificado a esos dos individuos. Los dos cómplices, finalmente, fueron localizados e interrogados, y confesaron su participación. Hasta el día de hoy, el primer sujeto interrogado aún no sabe cómo fuimos capaces de identificar a sus cómplices.

Este mismo fenómeno se observa en el mundo de los negocios. Cuando un cliente, de repente, entorna los ojos mientras lee un contrato, puede que tenga dificultades con algo relacionado con la redacción del texto. Aunque el malestar o la duda se registran inmediatamente en sus ojos, lo más probable es que sus socios de negocios ignoren por completo que están transmitiendo este mensaje tan claro de desacuerdo o disgusto.

Además de entornar los ojos cuando están molestos, algunos individuos bajarán las cejas tras observar algo inquietante en su entorno. Unas cejas arqueadas indican gran confianza y sentimientos positivos (un comportamiento que desafía la gravedad), mientras que unas cejas bajadas, normalmente, son un gesto de poca confianza y de sentimientos negativos, un comportamiento que indica debilidad e inseguridad en una persona (ver recuadro 49).

## El bloqueo visual o cómo el cerebro se da un respiro

Nuestros ojos, más extraordinarios que cualquier cámara, han evolucionado como el principal medio receptor de información de los humanos. En realidad, a menudo intentamos censurar los datos entrantes a través de un mecanismo límbico de supervivencia conocido como el *bloqueo visual*, que evolucionó para proteger al cerebro e impedir que éste «viera» imágenes no deseadas. Cualquier disminución en el tamaño de los ojos, ya sea por el gesto de entornarlos o por la contracción de la pupila, es una forma de comportamiento de bloqueo inconsciente. Y todos los comportamientos de bloqueo son indicadores de preocupación, disgusto, desacuerdo o percepción de una posible amenaza.

Recuadro 49: **BAJAR LAS CEJAS: ¿HASTA DÓNDE TE REBAJAS?**

El gesto de bajar las cejas puede tener varios significados diferentes. Para diferenciarlos, necesitas evaluar el grado del movimiento de cejas y el contexto en el que se produce. Por ejemplo, a veces las bajamos y fruncimos el ceño cuando nos comportamos de un modo agresivo y hostil. Asimismo, bajamos las cejas ante un peligro o una amenaza ya sea real o imaginada. También lo hacemos cuando estamos molestos o enfadados, o cuando sentimos disgusto. Sin embargo, dejar caer las cejas demasiado abajo, como puede verse en un niño muy derrotado, es un signo universal de debilidad e inseguridad. Se trata de un comportamiento de obsequiosidad, adulación o sumisión, similar al de doblegarse ante alguien o encogerse, y puede ser aprovechado por depredadores sociales, como psicópatas. En varios estudios realizados con prisioneros, éstos han comentado que, cuando llegan nuevos reclusos a la cárcel, se mantienen atentos a la espera de la aparición de este atribulado comportamiento de cejas bajadas en los recién llegados para descubrir quienes son débiles e inseguros. En tus interacciones laborales y sociales, puedes observar si aparecen estos movimientos de las cejas para descubrir quiénes son débiles o fuertes.

Las muchas formas que adopta el bloqueo visual son una parte tan común y natural de nuestro repertorio no verbal que la mayoría de la gente las pasa totalmente por alto o ignora su significado (ver figuras **{64}**, **{65}**, **{66}** y **{67}**). Por ejemplo, piensa en un momento en el que alguien te dio una mala noticia. Quizá tú no te diste cuenta, pero lo más probable es que, cuando escuchaste la información, tus párpados se cerraran durante unos pocos segundos. Este tipo de comportamiento de bloqueo tiene un origen muy antiguo y está programado en nuestro cerebro. Incluso los bebés, de un modo innato, bloquean los ojos en el útero cuando se enfrentan a sonidos fuertes. Y todavía más asombroso es el hecho de que los niños que nacen ciegos se cubran los ojos cuando escuchan una mala noticia (Knapp y Hall, 2002, 42-52). A lo largo de nuestras vidas, empleamos este comportamiento de bloqueo impulsado por el cerebro límbico cuando oímos algo terrible, a pesar de que así no bloqueamos ni nuestros oídos ni los pensamientos que siguen. Quizá, simplemente, sirve para dar al cerebro un respiro temporal o para comunicar nuestros más profundos sentimientos. Sea cual sea el motivo, el cerebro sigue forzándonos a adoptar este comportamiento.

El bloqueo visual presenta muchas formas y puede observarse en cualquier acontecimiento trágico, ya sea porque se nos transmite una mala noticia o porque una tragedia está a punto de ocurrirnos. La gente se cubre por completo ambos ojos con una mano ahuecada, pone una mano abierta sobre cada ojo, o bloquea toda la cara con un objeto, como puede ser un periódico o un libro. Incluso la información interna, bajo la forma de un pensamiento, puede forzar esta respuesta. Una persona que, de repente, recuerda que olvidó algo importante, seguramente, cerrará los ojos por un instante y respirará profundamente mientras reflexiona sobre su error.

Interpretados en contexto, los comportamientos de bloqueo visual pueden ser poderosos indicadores de los pensamientos y sentimientos de una persona. Estas pistas de distanciamiento aparecen al instante, en cuanto se escucha algo negativo. En una conversación, son una de las mejores señales para indicarnos que algo que se ha dicho no ha sentado bien a la otra persona.

En mi trabajo con el FBI he usado repetidas veces el comportamiento del bloqueo visual. El asesinato con el «punzón para picar hielo» y el incendio en el hotel de Puerto Rico, comentados anteriormente, son sólo dos de los muchos ejemplos en los que he sido testigo de la importancia de este comportamiento ocular. Y sigo pendiente de él a diario para valorar los sentimientos y los pensamientos de los demás.

Aunque los comportamientos de bloqueo visual a menudo se asocian con ver o escuchar algo negativo que provoca nuestro malestar, también pueden ser un indicativo de poca confianza. Al igual que la mayoría de los demás indicios, la respuesta del bloqueo visual es de lo más fiable y valiosa cuando sucede inmediatamente después de un acontecimiento significativo que tú puedas identificar. Si se produce un bloqueo visual justo después de que le des a una persona una información específica o al hacer algún tipo de oferta, esto debería indicarte que algo va mal y que el individuo está preocupado. A partir de ahí, quizá quieras replantearte cómo deseas proceder si tu objetivo es mejorar tus posibilidades de éxito con esa persona.

## Dilatación pupilar, arqueo de las cejas y ojos como platos

Hay gran cantidad de comportamientos oculares que muestran sentimientos positivos. Ya desde una edad muy temprana, nuestros ojos registran bienestar

cuando vemos a nuestras madres. Un bebé empezará a seguir el rostro de su madre a partir de las setenta y dos horas de su nacimiento, y sus ojos se abrirán más cuando ella entre en la habitación, demostrando interés y satisfacción. La afectuosa madre los abrirá de un modo relajado, y el bebé la mirará a los ojos y se consolará con ella. Los ojos muy abiertos son un signo positivo; indican que alguien está observando algo que le hace sentirse bien.

Al contrario de la contracción pupilar, la satisfacción y las emociones positivas se muestran a través de la dilatación de las pupilas. El cerebro está diciendo básicamente: «Me gusta lo que veo, ¡déjame que lo vea mejor!». Cuando la gente se alegra verdaderamente de lo que ve, no sólo sus pupilas se dilatan, sino que sus cejas se elevan (se arquean), ampliando la zona de los ojos y haciendo que parezcan más grandes (ver figuras **{68}**, **{69}** y **{70}**) (Knapp y Hall, 2002, 62-64). Además, algunas personas amplían exageradamente la apertura de sus ojos y los abren lo máximo posible, creando así el conocido gesto de *ojos como platos*. Se trata de una mirada con los ojos muy abiertos, normalmente asociada con la sorpresa o los acontecimientos positivos (ver recuadro 50). Ésta es también otra forma que adoptan los comportamientos que desafían la gravedad, por lo común asociados con buenos sentimientos.

## Ojos brillantes

Una variante de los ojos como platos es el arqueo de cejas o *el brillo de los ojos*,que se produce rápidamente y de un modo muy repentino durante un acontecimiento emotivo positivo. Este comportamiento no sólo es universalmente reconocido como indicador de una sorpresa agradable (piensa en alguien que llega a una fiesta sorpresa), sino que también se usa para enfatizar y mostrar intensidad. Es muy común ver a la gente diciendo: «¡Vaya!», al tiempo que arquea las cejas con los ojos brillantes. Ésta es una muestra positiva muy sincera. Cuando alguien está resaltando algo o contando una historia con entusiasmo, debería arquear las cejas. Este gesto refleja el verdadero estado de ánimo del individuo y también despeja el camino para una mayor claridad visual.

| Recuadro 50: **OJOS COMO PLATOS** |
| --- |
| |

Cuando vemos a alguien que nos gusta o nos sorprendemos al encontrarnos con una persona a la que no habíamos visto hacía tiempo, tendemos a abrir los ojos para agrandarlos al máximo, al mismo tiempo que se dilatan las pupilas. En un entorno laboral, puedes suponer que realmente le caes bien al jefe o que hiciste algo verdaderamente bien si sus ojos se abren mucho cuando te mira.

Puedes usar este comportamiento aseverativo para determinar si vas por el buen camino, ya sea flirteando, haciendo negocios o simplemente intentando hacer amigos. Por ejemplo, imagina los exagerados ojos soñadores de una chica enamorada mientras mira fijamente a su pareja con adoración. En pocas palabras, observa sus ojos y, cuanto más grandes se hagan, ¡mejor irán las cosas! Por otro lado, si observas un encogimiento de los ojos, como que los entorna, baja las cejas o contrae las pupilas, deberías reconsiderar y cambiar tu táctica de comportamiento.

Una advertencia: la dilatación y contracción de las pupilas puede deberse a factores que no estén relacionados con las emociones o los acontecimientos, como una variación de la luz, alguna causa médica o ciertas drogas. Ten en cuenta estos factores, o podrías equivocarte.

Quizá la mayor utilidad del arqueo de cejas se obtiene cuando percibimos que alguien deja de hacer este gesto mientras cuenta una historia. A menudo, cuando no estamos emocionalmente vinculados con lo que decimos, no hay énfasis ocular. Esta falta de vinculación observada podría reflejar simplemente menor interés o bien producirse porque lo que se dice no es verdad. Distinguir estas causas es difícil; esencialmente, lo único que puedes hacer es mantenerte pendiente de una disminución del arqueo de cejas, o de su repentina ausencia, para saber que algo ha cambiado. Es sorprendente la frecuencia con que la gente cambia su énfasis facial (los movimientos rápidos de sus cejas) cuando se va sintiendo cada vez menos vinculada con lo que dice o hace.

## Comportamiento de la mirada

El hecho de que cuando miramos directamente a los demás es porque nos caen bien, sentimos curiosidad por ellos o queremos amenazarlos, es algo

universal. Las parejas se miran directamente a los ojos con mucha frecuencia, al igual que las madres y los hijos; pero también lo hacen los depredadores, que usan una mirada directa para cautivar o amenazar (piensa en las penetrantes miradas de Ted Bundy y Charles Manson). En otras palabras, el cerebro emplea un único comportamiento visual, una potente mirada, para comunicar amor, interés u odio. Por tanto, debemos contar con otras muestras faciales que acompañen al *comportamiento de la mirada* para determinar agrado (una sonrisa relajada) o desagrado (mandíbulas tensas, labios apretados).

En cambio, cuando apartamos la mirada durante una conversación, tendemos a hacerlo para pensar con más claridad, sin la distracción de mirar a la persona con la que hablamos. Este comportamiento a menudo se confunde con una grosería o con un rechazo personal. Tampoco es un signo de engaño o desinterés; en realidad, es una *muestra de bienestar* (Vrij, 2003, 88-89). Cuando hablamos con amigos, normalmente miramos a la distancia mientras conversamos. Hacemos esto porque nos sentimos lo bastante a gusto como para hacerlo; el cerebro límbico no detecta ninguna amenaza procedente de esa persona. No supongas que alguien miente, no está interesado o se siente disgustado porque aparte la mirada. A menudo, podemos pensar con más claridad cuando miramos a la distancia y ésa es la razón por la que lo hacemos.

Hay muchas otras razones que explican que apartemos la mirada de alguien que está hablando. Si se dirige hacia abajo, puede mostrar que estamos procesando un sentimiento o una emoción, llevando a cabo un diálogo interno, o quizá mostrando sumisión. En muchas culturas, se espera que se baje la mirada, o que se realice otra forma de *evasión visual*, ante la autoridad o en presencia de individuos de estatus alto. A menudo se enseña a los niños a hacerlo con humildad cuando un padre o un adulto los regaña (Johnson, 2007, 277-290). En situaciones embarazosas, los espectadores apartarán la mirada por cortesía. Así que nunca supongas que el hecho de que se baje la mirada es un signo de engaño.

En todas las culturas, la ciencia confirma que aquellos que son dominantes tienen más libertad a la hora de usar el comportamiento de la mirada. En esencia, estos individuos tienen derecho a mirar hacia donde quieran. Sin embargo, los subordinados tienen más limitados los lugares hacia donde pueden mirar y cuándo pueden hacerlo. La humildad establece que, en presencia de la realeza, al igual que en la iglesia, se mantenga la cabeza agachada. Por regla general, los dominantes tienden a ignorar visualmente a

los subordinados, mientras que éstos tienden a mirar a aquéllos desde la distancia. En otras palabras, los individuos de estatus alto pueden mantenerse indiferentes, mientras que a las personas de estatus más bajo se les exige que permanezcan atentos con la mirada. El rey es libre de mirar a quien quiera, pero todos los súbditos encaran al rey, incluso mientras salen de la estancia.

Muchos empresarios me han comentado que no les gusta que, durante una entrevista de trabajo, los candidatos a un puesto en su empresa recorran la estancia con la mirada «como si fueran los dueños del lugar». Debido a que vagar con la mirada hace que una persona parezca no interesada o superior, si lo haces, dejarás una mala impresión. Incluso si el motivo es porque estás intentando averiguar si te gustaría o no trabajar allí, probablemente nunca tendrás esa oportunidad si tus ojos no se enfocan en la persona que te habla durante la entrevista.

## El parpadeo/El pestañeo

El ritmo de nuestro parpadeo aumenta cuando estamos excitados, preocupados, nerviosos o inquietos, y vuelve a la normalidad cuando estamos relajados. Una serie de parpadeos rápidos puede reflejar una lucha interna. Por ejemplo, si alguien dice algo que no nos gusta, pestañearemos. Asimismo, también lo haremos si tenemos dificultades para expresarnos en una conversación (ver recuadro 51). El pestañeo indica claramente que tenemos alguna dificultad con nuestra actuación, o con la entrega o aceptación de información. El actor británico Hugh Grant quizá sea el actor que más usa el pestañeo para comunicar que se siente turbado, desconcertado, que se está esforzando o que tiene problemas.

Los estudiantes de comunicación no verbal a menudo se fijan en cómo el ritmo del parpadeo del presidente Richard Nixon aumentó cuando dio su discurso de «no soy un delincuente» tras salir a la luz el escándalo Watergate. El hecho es que la frecuencia del parpadeo probablemente aumentará en cualquiera que esté bajo tensión, tanto si miente como si no. Examiné el ritmo del parpadeo del presidente Bill Clinton durante su famosa declaración y éste era cinco veces más rápido que el habitual en él como resultado de la tensión a la que estaba sometido. Aunque es tentador hacerlo, yo me mostraría muy reacio a etiquetar a alguien de mentiroso simplemente porque el ritmo de su parpadeo aumente, ya que cualquier tensión, como la que genera el hecho de que se te hagan preguntas en público, puede hacer que el ritmo aumente.

Recuadro 51: **EL FOCO DE ATENCIÓN: EL PESTAÑEO**

El hecho de observar la agitación de los párpados puede ayudarte a interpretar a la gente y adaptar tu comportamiento en consonancia. Por ejemplo, en un encuentro social o una reunión de negocios, los expertos en relaciones sociales estarán atentos a este comportamiento para valorar lo cómodos que se sienten los participantes. Algo preocupa al individuo cuyos párpados tiemblan. Este gesto no verbal es muy preciso, y en algunas personas empezará justo en el momento en que surja el problema. Por ejemplo, en una conversación, la aparición del pestañeo señala que el tema se ha vuelto polémico o inaceptable, y probablemente lo indicado sería cambiar de tema. La repentina aparición de esta señal no verbal es importante y no deberías ignorarla si quieres que tus invitados se sientan a gusto. Debido a que el ritmo del parpadeo o pestañeo de una persona puede variar, sobre todo si se está adaptando a unas nuevas lentes de contacto, deberías estar atento tanto a cualquier cambio en el ritmo del pestañeo como a una repentina ausencia o aumento de éste, para poder hacerte una mejor idea de los pensamientos y sentimientos de esa persona.

# Mirar con recelo

Mirar *con recelo* a los demás es un comportamiento que se lleva a cabo con la cabeza y los ojos (ver figura **{71}**). Una mirada de reojo o un breve gesto de poner los ojos en blanco pueden ir acompañados de un movimiento para ladear la cabeza. Mirar con recelo es un comportamiento que se observa cuando sospechamos de otros o cuestionamos la validez de lo que están diciendo. A veces, esta señal corporal es muy rápida; en otras ocasiones, puede ser casi sarcásticamente exagerada y durar todo un encuentro. Aunque este gesto no verbal es más de curiosidad y recelo que irrespetuoso, es bastante fácil de percibir su mensaje como: «Te estoy escuchando pero no me trago lo que estás diciendo, al menos no todavía».

# COMPRENDIENDO LOS COMPORTAMIENTOS NO VERBALES DE LA BOCA

Al igual que los ojos, la boca proporciona un número de indicios relativamente fiables y dignos de mención que te pueden ayudar a relacionarte más eficazmente con la gente. Al igual que los ojos, la boca también puede ser manipulada por el cerebro pensante para emitir falsas señales, así que debes tener cuidado cuando la interpretes. Dicho esto, aquí te presento algunos puntos centrales de interés en referencia al lenguaje corporal de la boca.

## Una sonrisa falsa y una sonrisa verdadera

Es bien conocido por los investigadores que los humanos tenemos una sonrisa verdadera y otra falsa (Ekman, 2003, 205-207). La sonrisa falsa se usa casi como una obligación social hacia aquellos que no son cercanos a nosotros, mientras que la verdadera se reserva para aquellas personas y acontecimientos que verdaderamente nos importan (ver recuadro 52).

La sonrisa verdadera aparece principalmente debido a la acción de dos músculos: el zigomático mayor (*Zygomaticus major*), que se extiende desde la comisura de los labios hasta el pómulo, y el músculo orbicular de los párpados (*orbicularis oculi*), que rodea al ojo. Cuando trabajan juntos bilateralmente, hacen que las comisuras de los labios suban y que se arruguen los bordes externos de los ojos, produciendo las típicas patas de gallo de una familiar sonrisa cálida y sincera (ver figura **{72}**).

| Recuadro 52: **EL BARÓMETRO DE LA SONRISA** |
| --- |
| Con la práctica, no te llevará mucho tiempo aprender a distinguir entre una sonrisa falsa y una verdadera. Una forma fácil de acelerar el proceso de aprendizaje es observar cómo la gente que conoces saluda a los demás basándose en cómo se sienten respecto a ellos. Por ejemplo, si |

sabes que a tu socio comercial le cae bien un individuo A y no le gusta un individuo B y los dos han sido invitados a una fiesta del trabajo de la cual él es el anfitrión, observa su cara cuando salude a cada uno de ellos en la puerta. ¡Podrás distinguir los dos tipos de sonrisa enseguida!

Una vez sepas diferenciar entre una sonrisa falsa y una verdadera, puedes usar esto como un barómetro que te indique qué siente la gente realmente respecto a ti y podrás reaccionar en consonancia. También puedes fijarte en los diferentes tipos de sonrisas para averiguar cómo recibe el oyente tus ideas y sugerencias. Las ideas que se acogen con sonrisas verdaderas deberían estudiarse más y colocarse en la lista de cosas urgentes. Las sugerencias que se reciben con una sonrisa falsa deberían reconsiderarse o dejarse para más adelante.

Este barómetro de sonrisas funciona con amigos, cónyuges, compañeros de trabajo, niños e incluso con tu jefe. Proporciona información sobre los sentimientos de la gente en todo tipo de interacciones interpersonales y en todas las fases de éstas.

Cuando exhibimos una sonrisa falsa o social, la comisura de los labios se estira hacia los lados a través de un músculo llamado risorio (*risorius*). Cuando se usa bilateralmente, tira de las comisuras hacia los lados, pero no puede elevarlas hacia arriba, como sucede en el caso de la verdadera sonrisa (ver figura **{73}**). Curiosamente, los bebés de varias semanas de vida ya reservan la amplia sonrisa zigomática para sus madres y usan la sonrisa risoria para todos los demás. Si no eres feliz, es poco probable que puedas sonreír usando los músculos zigomáticos mayores y los orbiculares de los párpados. Las sonrisas verdaderas son difíciles de fingir cuando hay ausencia de emoción sincera.

## Labios que desaparecen, compresión de los labios y la U invertida

El hecho de que nos dé la impresión de que los labios han desaparecido de todas las fotografías en las que aparece cualquier persona declarando ante el Congreso se debe a la tensión. Lo digo porque, en lo referente a la tensión (como la que se siente al declarar ante el Congreso), nada es más universal

que unos labios que desaparecen. Cuando estamos estresados, tendemos inconscientemente a hacer que nuestros labios se oculten.

Cuando apretamos los labios, es como si nuestro cerebro límbico nos estuviera diciendo que nos callemos y como si no permitiera que nada entrara en nuestro cuerpo (ver figura **{74}**), porque, en ese momento, estamos agobiados por graves problemas. La compresión de los labios es un buen indicador de verdaderos sentimientos negativos y puede manifestarse bastante intensamente en el momento en que el sentimiento aparece (ver recuadro 53). Es un claro signo de que la persona está preocupada y de que algo va mal. Rara vez, si alguna, tiene una connotación positiva. Sin embargo, esto no significa que la persona esté mintiendo. Simplemente indica que se encuentra bajo tensión en ese momento.

### Recuadro 53: **CUANDO DESAPARECEN LOS LABIOS, ALGO MÁS SE OCULTA**

Suelo estar atento a la compresión o desaparición de los labios durante los interrogatorios o cuando alguien hace una afirmación enunciativa, porque es un indicio tan fiable que aparecerá justo en el momento en que se plantee una pregunta difícil. Si lo ves, eso no significa necesariamente que el individuo esté mintiendo. Más bien, indica que una pregunta muy específica ha funcionado como estímulo negativo y realmente le ha molestado. Por ejemplo, si pregunto a alguien: «¿Me ocultas algo?» y esa persona comprime los labios cuando le hago la pregunta, eso significa que me está ocultando algo. Esto es especialmente exacto si ésa es la única vez, en toda la conversación, en la que oculta o comprime los labios. Es una señal de que tengo que presionar más a esa persona con mis preguntas.

En la siguiente serie de fotografías (ver figuras **{75}**, **{76}**, **{77}** y **{78}**), demuestro cómo los labios pasan progresivamente de estar llenos (las cosas van bien) a desaparecer o comprimirse (las cosas no van bien). Fíjate especialmente en la última fotografía (**figura 78**), en cómo la comisura se tuerce hacia abajo, haciendo que la boca parezca una U invertida. Este comportamiento es indicativo de *mucha angustia* (malestar). Se trata de un indicio o señal extraordinario de que la persona está sintiendo mucha tensión.

En mis clases (puede que quieras intentarlo con tus amigos), pido a los alumnos que hagan desaparecer los labios o los compriman y que se miren los unos a los otros. Enseguida se dan cuenta de que pueden hacer desaparecer los labios, pero normalmente éstos forman una línea recta. La mayoría de la gente que lo intenta no puede hacer que las comisuras de la boca se muevan hacia abajo en forma de U invertida. ¿Por qué? Porque se trata de una respuesta límbica difícil de simular a menos que estemos realmente bajo tensión o afligidos. Ten esto presente porque, para algunas personas, el gesto de las comisuras hacia abajo es un comportamiento normal y, como tal, *no* es un signo preciso de angustia. Sin embargo, para la gran mayoría de nosotros, es un indicio muy preciso de pensamientos o sentimientos negativos.

## El fruncimiento de labios

No olvides buscar a individuos que frunzan los labios cuando tú o alguien más esté hablando (ver figura **{79}**). Este comportamiento a menudo significa que no están de acuerdo con lo que se está diciendo o que están considerando un pensamiento o idea alternativa. El hecho de conocer esta información puede ser muy valioso para ti y ayudarte a determinar cómo presentar tu caso, modificar tu oferta o guiar la conversación. Para averiguar si el fruncimiento de los labios significa desacuerdo o consideración de un punto de vista alternativo, deberás seguir analizando el progreso de la conversación para poder reunir pistas adicionales.

Durante las alegaciones finales de un juicio, a menudo se puede observar este gesto. Cuando un abogado habla, su colega fruncirá los labios en desacuerdo. Los jueces también lo hacen si no están de acuerdo con los abogados, cuando éstos se acercan al estrado para hablar con ellos en privado. Durante la revisión de contratos, percibir un fruncimiento de labios puede ayudar a los letrados a descifrar las preocupaciones y problemas que tiene el abogado de la otra parte. También puede verse este gesto durante los interrogatorios policiales, sobre todo cuando se presenta a un sospechoso la información incorrecta. El sospechoso fruncirá los labios en señal de desacuerdo porque sabe que el investigador se equivoca con los hechos.

En situaciones de negocios, se producen fruncimientos de labios constantemente, y esto debería considerarse un medio eficaz para recabar información sobre una situación. Por ejemplo, cuando se lee un determinado párrafo de un contrato, aquellos que se oponen a un punto o frase en particular

fruncirán los labios en cuanto éste se mencione. O, cuando se nombra a los candidatos a un ascenso, verás cómo alguien frunce los labios cuando el nombre de alguien menos deseable se menciona.

Este gesto es tan preciso que realmente debería prestársele más atención. Aparece en numerosas situaciones y circunstancias, y es un indicador muy fiable de que la persona no comparte una opinión o rechaza por completo lo que se dice.

## La expresión desdeñosa

Las expresiones desdeñosas, como poner los ojos en blanco, son un acto de desdén universal. Esta expresión es irrespetuosa y refleja una ausencia de comprensión o empatía por parte de la persona que adopta dicho gesto. Cuando lo adoptamos, los *músculos buccinadores* (*buccinator*), en los laterales de la cara, se contraen para echar las comisuras de los labios hacia las orejas y crear un hoyuelo en las mejillas. Esta expresión es muy visible y significativa aunque sea fugaz y dure sólo un instante (ver figura **{80}**). Puede ser muy reveladora en lo referente a lo que está sucediendo en la mente de una persona y lo que puede augurar (ver recuadro 54).

## Manifestaciones de la lengua

Hay numerosas señales de la lengua que pueden proporcionarnos valiosos conocimientos sobre los pensamientos y el estado de ánimo de una persona. Cuando estamos bajo tensión, se nos seca la boca, por lo que es normal que nos pasemos la lengua por los labios para humedecerlos. También, en momentos de malestar, tendemos a pasar la lengua por los labios para apaciguarnos y calmarnos. Podemos sacar la lengua (normalmente por un lado) cuando nos concentramos diligentemente en una tarea (por ejemplo, cuando el gran jugador de baloncesto Michael Jordan salta para hacer un mate), o también para contrariar a alguien que no nos gusta o para mostrar asco (los niños lo hacen constantemente).

Recuadro 54: **NADA DESDEÑABLE**

En la Universidad de Washington, el investigador John Gottman descubrió, durante sus sesiones de terapia con parejas casadas, que si uno o ambos adoptaban una expresión desdeñosa, esto era una «señal potente» y significativa para predecir la probabilidad de una ruptura. Una vez que la indiferencia o el desdén se han filtrado en la psique, como indica una expresión desdeñosa, la relación tiene problemas o está incluso en una situación terminal. Me he fijado, durante las investigaciones del FBI, que los sospechosos adoptan expresiones desdeñosas durante los interrogatorios cuando creen que saben más que quien los interroga o cuando perciben que el agente no lo sabe todo. En ambas circunstancias, este gesto es un claro signo de falta de respeto o de desdén hacia la otra persona.

Cuando un individuo manifiesta otros indicios con la boca asociados con la tensión, como morderse o lamerse el labio, tocarse la boca o morder un objeto, refuerza aún más la creencia en el cuidadoso observador de que la persona se siente insegura (ver figura **{81}**). Además, si la gente se toca los labios o pasa la lengua por ellos mientras considera sus opciones, sobre todo cuando invierte una inusual cantidad de tiempo en ello, está mostrando signos de inseguridad.

El *comportamiento de sacar la lengua mordiéndola* se ha mencionado anteriormente como un gesto usado por la gente cuando cree que se ha salido con la suya o cuando ha sido sorprendida haciendo algo. He visto este comportamiento en mercadillos, tanto en Estados Unidos como en Rusia, entre los vendedores callejeros del bajo Manhattan, en las mesas de póquer de Las Vegas, durante interrogatorios en el FBI y en reuniones de negocios. En todos los casos, la persona hace el gesto, sacando la lengua entre los dientes sin tocar los labios, cuando se llega a algún tipo de acuerdo o como afirmación no verbal final (ver figura **{82}**). Esto, en cierto modo, es un comportamiento transaccional. Parece mostrarse de forma inconsciente al final de las interacciones sociales y tiene una gran variedad de significados que deben tomarse en contexto. Entre sus diversos significados están: me han pillado, estoy entusiasmado, me he salido con la mía, he hecho algo estúpido o soy malo.

Precisamente hoy, cuando revisaba algunas notas para este libro, el empleado de la cafetería de la universidad colocó las verduras equivocadas en la bandeja del alumno que estaba delante de mí. Cuando el alumno se lo

comentó para que corrigiera el error, el empleado sacó la lengua entre los dientes y encogió los hombros como diciendo: «Vaya, me he equivocado».

En las discusiones sociales o de negocios, este gesto de la lengua normalmente se ve al final de la conversación, cuando la persona siente que se ha salido con la suya y la otra parte no ha logrado detectarlo o seguir con el tema. Si ves este gesto, pregúntate qué acaba de suceder. Piensa en si has podido ser engañado o timado, o si tú o alguien más ha cometido un error. Ése es el momento de valorar si alguien te está engañando.

# OTROS COMPORTAMIENTOS NO VERBALES DE LA CARA

## Frente arrugada

El gesto de fruncir el ceño, arrugando la frente (y las cejas), normalmente aparece cuando alguien está nervioso, triste, concentrado, preocupado, desconcertado o enfadado (ver figura **{83}**). Este comportamiento tiene que examinarse en contexto para determinar su verdadero significado. Un ejemplo de ello es una cajera de un supermercado, a la que vi cerrando la caja, que fruncía el ceño mientras contaba el efectivo. Se podía ver la intensidad y la concentración de su expresión, mientras intentaba cuadrar los totales al final de su turno. El mismo fruncimiento de ceño puede observarse en alguien que acaba de ser detenido y es guiado a través de la multitud de periodistas. La frente arrugada normalmente está presente cuando alguien se encuentra en una situación insostenible o desagradable sin poder escapar de ella; ésta es la razón por la que este gesto se ve en las fotos de las fichas policiales de los detenidos.

Por cierto, este comportamiento de fruncir el ceño es tan antiguo y común para los mamíferos que incluso los perros lo reconocerán. Los propios perros pueden exhibir una expresión similar cuando están nerviosos, tristes o concentrados. Otro hecho interesante en referencia al ceño fruncido es que, a medida que nos hacemos mayores y aumentan nuestras experiencias en la vida, nuestra frente desarrolla surcos cada vez más profundos que finalmente se convierten en arrugas permanentes. Al igual que pueden salir arrugas de la sonrisa por toda una vida de gestos no verbales positivos que indican una vida feliz, una persona con una frente arrugada probablemente haya tenido una vida difícil en la que a menudo ha fruncido el ceño.

## Dilatación de las aletas nasales (ensanchamiento de la nariz)

Como se ha comentado previamente, el ensanchamiento de las fosas nasales es un indicador facial que señala que una persona está excitada. A menudo puede verse a las parejas rondándose el uno al otro con las fosas nasales sutilmente ensanchadas por la excitación y la anticipación. Lo más probable es que los amantes adopten este comportamiento subconsciente mientras absorben las fragancias de la atracción sexual del otro, conocidas como *feromonas* (Givens, 2005, 191-208). El ensanchamiento de la nariz es también un potente indicador de la intención de hacer algo físico, y no necesariamente sexual. Puede ser cualquier cosa, por ejemplo prepararse para subir unas escaleras empinadas o para mover una estantería. Cuando la gente se dispone a actuar físicamente, se oxigena, lo cual provoca que se ensanchen las fosas nasales.

Como agente del orden público, si me encuentro con una persona en la calle que mira hacia abajo, tiene los pies en posición de salida o en «posición pugilística» y la nariz ensanchada, sospecho que probablemente se esté preparando para hacer una de estas tres cosas: discutir, correr o pelear. La dilatación de las aletas nasales es algo a lo que siempre deberías estar atento si te encuentras cerca de alguien que puede tener razones para atacarte o huir de ti. Es uno de los muchos comportamientos sospechosos de los que deberíamos enseñar a nuestros hijos a estar pendientes. De ese modo, serían más conscientes de cuándo una persona puede llegar a ser peligrosa, sobre todo en el colegio o en los parques.

## Morderse las uñas y signos de tensión relacionados

Si ves a alguien mordiéndose las uñas mientras espera a cerrar un trato, probablemente no te impresione por su seguridad en sí mismo. El hecho de morderse las uñas es una indicación de tensión, inseguridad o malestar. Cuando lo observes durante una sesión de negociación, aunque sólo sea por un momento, puedes dar por hecho que quien lo hace se siente inseguro de sí mismo o está negociando desde una posición de debilidad. Tanto en las entrevistas de trabajo como en las citas, deberíamos evitar mordernos las uñas, no sólo porque es antiestético, sino también porque este gesto está diciendo a gritos: «Me siento inseguro». Nos mordemos las uñas no porque necesitemos recortárnoslas, sino más bien porque nos apacigua.

## Rubor y palidez facial

A veces nos ruborizamos o palidecemos involuntariamente a causa de profundos estados emocionales. Para mostrar el comportamiento del rubor en mis clases, hago que un alumno se levante delante del grupo y, luego, me acerco por detrás y me pego a su nuca. Normalmente, esta violación de su espacio es suficiente para provocar una respuesta límbica que hace que le suba el rubor a la cara. En algunas personas, sobre todo en los individuos de piel clara, esto puede ser muy perceptible. La gente también se ruboriza cuando la pillan haciendo algo que sabe que está mal y, además, existe el rubor que aparece cuando a una persona le gusta alguien, pero no quiere que lo sepa. Los adolescentes que están secretamente enamorados de alguien a menudo se ruborizan cuando esa persona en particular se acerca. Ésta es una verdadera respuesta límbica que se transmite por el cuerpo y resulta relativamente fácil de observar.

Por el contrario, podemos palidecer cuando experimentamos esa prolongada reacción límbica conocida como *shock*. He visto a personas perder el color del rostro a consecuencia de un accidente de tráfico o en un interrogatorio en el que al sospechoso se le presentaban pruebas aplastantes de su culpabilidad. La palidez se produce cuando el sistema nervioso involuntario toma el control de todos los vasos superficiales y canaliza la sangre hacia nuestros músculos más grandes a fin de prepararse para escapar o atacar. Conozco al menos un caso en que el individuo se sorprendió tanto de ser detenido que, de repente, palideció y sufrió un ataque mortal de corazón. Aunque estos sucesos se dan sólo en la piel, no deberíamos ignorarlos, ya que son indicadores de una gran tensión y se presentarán de un modo diferente dependiendo de la naturaleza y la duración de las circunstancias.

# Indicadores de desaprobación mediante expresiones faciales

Los indicadores de desaprobación varían en todo el mundo y son un reflejo de las normas sociales específicas de cada cultura. En Rusia, algunas personas me han mirado con desdén sólo porque silbaba mientras recorría el pasillo de un museo de arte. Parece ser que, en ese país, silbar en sitios cerrados es algo inadmisible. En cierta ocasión, en Montevideo, el grupo en el que me

encontraba fue sancionado con unos ojos entornados seguidos de un giro desdeñoso del rostro porque estábamos hablando demasiado alto y a las gentes del lugar no les gustaba nuestro bullicioso humor. En Estados Unidos, al tratarse de un país tan grande y con tanta diversidad, cada región tiene sus propias muestras de desaprobación; las del Medio Oeste difieren de las de Nueva Inglaterra o Nueva York.

La mayoría de los gestos de desaprobación se manifiestan en la cara y se encuentran entre los primeros mensajes que aprendemos de nuestros padres y hermanos. Aquellos que nos cuidan nos pondrán «esa cara» para hacernos saber si estamos haciendo algo mal o nos pasamos de la raya. Mi padre, que es muy estoico, tenía «esa mirada» más que controlada; lo único que tenía que hacer era mirarme severamente y con eso bastaba. Era una mirada que incluso mis amigos temían. Jamás tuvo que censurarnos verbalmente. Simplemente nos lanzaba esa mirada inconfundible y con eso era suficiente.

En general, somos bastante expertos a la hora de comprender los indicadores de desaprobación, aunque a veces pueden llegar a ser muy sutiles (ver recuadro 55). Reconocer la censura es esencial para aprender las normas y convenciones no escritas de un país o región, ya que aquella se nos transmite cuando las hemos transgredido. Estas señales nos ayudan a saber cuándo estamos siendo groseros. Las muestras de desaprobación o censura no merecidas o inapropiadas, sin embargo, son igualmente groseras. Un gesto no verbal de desaprobación que se ve con demasiada frecuencia en Estados Unidos es poner los ojos en blanco. Éste es un signo de falta de respeto y no debe tolerarse, sobre todo por parte de subordinados, empleados o niños.

Las manifestaciones faciales de repugnancia o desaprobación son muy sinceras y reflejan perfectamente lo que está sucediendo en el cerebro. La repugnancia se muestra principalmente en la cara porque ésta es la parte de nuestra anatomía que se ha ido adaptando, a lo largo de millones de años, para rechazar comida estropeada o cualquier otra cosa que pueda hacernos daño. Aunque estas manifestaciones faciales pueden ser desde débiles hasta obvias, el sentimiento es el mismo, ya sea cuando nos enfrentamos a una información negativa o desagradable, o cuando probamos comida mala. «No me gusta esto, alejadlo de mí.» No importa lo leve que sea la mueca o la mirada de repugnancia o disgusto, a la hora de interpretar estos comportamientos podemos estar seguros de su veracidad porque están gobernados por el sistema límbico (ver recuadro 56).

Recuadro 55: **UN ARGUMENTO DE VENTA FLOJO**

No hace mucho tiempo, se me acercó una comercial de una importante cadena de gimnasios en Florida central. La joven, muy entusiasmada, me animaba a que me apuntara al gimnasio, afirmando que sólo me costaría un dólar al día durante el resto del año. Mientras escuchaba, ella se animó aún más, porque creo que me vio como una buena posibilidad. Cuando me tocó hablar a mí, le pregunté si el gimnasio tenía piscina. Me dijo que no, pero que ofrecía otras grandes prestaciones. Entonces, le comenté que, en ese momento, pagaba veintidós dólares al mes en mi gimnasio y que éste disponía de piscina olímpica. Mientras yo hablaba, ella bajó la mirada hacia los pies e hizo un microgesto de disgusto (la nariz y el lado izquierdo de la cara se elevaron) (ver figura **{84}**). Fue un gesto breve y fugaz, y, si hubiera durado más, habría parecido un gruñido. Para mí, este microgesto fue suficiente para saber que no le gustó lo que le había dicho, y unos segundos después puso una excusa para dejarme y acercarse a otra persona. Discusión de venta acabada.

Ésa no fue ni la primera ni la última vez que he observado ese comportamiento. En realidad, lo he visto a menudo en negociaciones en las que se hace una oferta y uno de los participantes, de repente y sin darse cuenta, hace un microgesto similar de disgusto. Cuando se rechaza una comida en Latinoamérica, es muy común realizar este gesto mientras se menea la cabeza de un lado a otro sin decir palabra. Es interesante observar que lo que se considera grosero en un lugar o país pueda ser un gesto perfectamente aceptable en otro. La clave para viajar con éxito es conocer las costumbres con antelación, para así saber qué hacer y qué esperar.

# COMPORTAMIENTOS DE LA CARA QUE DESAFÍAN LA GRAVEDAD

El viejo dicho «mantén la cabeza alta» es un comentario dirigido a alguien que está abatido o que sufre alguna desgracia (ver figuras **{85}** y **{86}**). Este retazo de sabiduría popular refleja con precisión nuestra respuesta límbica a la adversidad. En general, cuando una persona ve a otra con la cabeza agachada, creerá que se halla falta de confianza y que está experimentando sentimientos negativos, mientras que si la ve con la cabeza alta, considerará que tiene un estado de ánimo positivo.

### Recuadro 56: **HASTA QUE LA REPUGNANCIA NOS SEPARE**

¿Hasta qué punto es preciso este gesto de disgusto para revelar nuestros pensamientos e intenciones íntimos? Aquí tenéis un ejemplo personal. Cuando visité a un amigo y a su prometida, él habló de su próxima boda y sus planes de luna de miel. Sin que él se diera cuenta, vi cómo ella hacía un microgesto facial de repugnancia cuando mi amigo pronunció la palabra «matrimonio». Fue un gesto extremadamente fugaz, y me pareció extraño porque pensé que el tema era algo sobre lo que ambos deberían sentirse ilusionados. Meses después, mi amigo me llamó para decirme que su prometida se había echado atrás con la boda. Yo había visto, en aquel único gesto, cómo su cerebro registraba sus verdaderos sentimientos. La idea de seguir adelante con el matrimonio le parecía repugnante.

Lo que es cierto para la cabeza también es cierto para la nariz. Un gesto en el que alcemos el apéndice nasal, desafiando la gravedad, es un indicio no verbal de gran confianza, mientras que una posición baja es una muestra de poca confianza. Cuando la gente se encuentra bajo tensión o disgustada, la cabeza (y la nariz) tiende a no estar alta. El gesto de bajar la cabeza es una

forma de retirada o distanciamiento, y puede ser muy preciso a la hora de discernir verdaderos sentimientos negativos.

En Europa, en particular, se puede observar a menudo este comportamiento, sobre todo el de levantar la nariz para mirar por encima del hombro a aquellos de clase más baja o para desairar a alguien. En cierta ocasión en que me hallaba de viaje en el extranjero, estaba viendo la televisión francesa y me fijé en cómo un político, cuando se le hacía una pregunta que él consideraba inapropiada, se limitaba a levantar la nariz, mirar por encima del hombro al periodista y responder: «No contestaré a eso». La nariz reflejaba su estatus y su actitud de desprecio hacia el periodista. Charles de Gaulle, un individuo bastante complejo que finalmente se convirtió en el presidente de Francia, era famoso por proyectar este tipo de actitud e imagen altiva.

## La regla de las señales mezcladas

A veces no decimos lo que realmente estamos pensando, pero nuestras caras lo reflejan igualmente. Por ejemplo, alguien que mira de manera reiterada su reloj o la salida más cercana te está haciendo saber que llega tarde, tiene una cita o preferiría estar en otro lugar. Este tipo de mirada es un indicador de intención.

Otras veces, decimos una cosa, pero realmente pensamos otra. Esto nos lleva a hablar de una regla general en lo referente a interpretar emociones o palabras observando las expresiones faciales. Si nos enfrentamos a señales mezcladas en el rostro (como pueden ser indicadores de felicidad junto a señales de inquietud, o comportamientos de placer junto a muestras de disgusto), o si los mensajes faciales no verbales y verbales no están de acuerdo, piensa siempre que la emoción negativa será la más sincera de las dos. El sentimiento negativo casi siempre será el más preciso y auténtico de los sentimientos y emociones de la persona. Por ejemplo, si alguien dice: «Qué alegría verte», con las mandíbulas tensas, la afirmación es falsa. La tensión en el rostro revela la verdadera emoción que la persona está sintiendo. ¿Por qué ponerte del lado de la emoción negativa? Porque nuestra reacción más inmediata hacia una situación desagradable normalmente es la más exacta; es sólo después, cuando nos damos cuenta de que otros pueden vernos, cuando ocultamos esa respuesta inicial con algún comportamiento facial socialmente más aceptable. Así que, cuando te enfrentes a ambos,

quédate con la primera emoción observada, sobre todo si es una emoción negativa.

# CONCLUSIONES SOBRE LA CARA

Debido a que el rostro puede comunicar tantas expresiones diferentes y a que se nos enseña a ocultar nuestras manifestaciones faciales ya desde pequeños, cualquier cosa que observes en él debería compararse con los gestos no verbales del resto del cuerpo. Además, como los gestos indicadores de la cara son tan complejos, puede resultar difícil interpretar si reflejan bienestar o malestar. Si estás confundido respecto al significado de una expresión facial, recréala y piensa en cómo te hace sentir. Este pequeño truco puede ayudarte a descifrar lo que acabas de observar. La cara revela una gran cantidad de información, pero también puede inducir a error. Tienes que buscar agrupaciones de comportamientos, evaluar constantemente lo que ves en contexto y fijarte en si la expresión facial concuerda o contrasta con las señales de otras partes del cuerpo. Sólo llevando a cabo todas estas observaciones podrás confirmar con seguridad tu evaluación de las emociones y las intenciones de una persona.

## CAPÍTULO 8

# CÓMO DETECTAR EL ENGAÑO

### ¡Ve con cuidado!

A lo largo del libro, he mencionado muchos tipos de comportamientos no verbales, las señales corporales que podemos utilizar para comprender mejor los sentimientos, pensamientos e intenciones de los demás. Ahora, espero que estés convencido de que, con estos indicadores no verbales, puedes evaluar con precisión lo que el cuerpo dice en cualquier situación. Sin embargo, hay un tipo de comportamiento humano que es difícil de interpretar, y ése es el engaño.

Quizá supongas que, como agente del FBI con una larga carrera y al que en ocasiones han llamado detector de mentiras humano, puedo distinguir el engaño con relativa facilidad, e incluso enseñarte a cómo convertirte en un polígrafo personal en un breve periodo de tiempo. ¡Nada más lejos de la realidad! En verdad, es extremadamente difícil detectar el engaño, bastante más que conseguir una interpretación precisa de los comportamientos que he comentado a lo largo de este libro.

Precisamente debido a mi experiencia como agente del FBI dedicado al análisis de la conducta, y a que me he pasado toda mi carrera intentando detectar mentiras, reconozco las dificultades que supone evaluar con precisión un comportamiento engañoso. Es también por este motivo por lo que he decidido dedicar un capítulo completo, ya para acabar este libro, a la evaluación y aplicación *realista* de los comportamientos no verbales para detectar el engaño. Se han escrito muchos libros sobre este tema que hacen que parezca fácil, incluso para los principiantes. ¡Te aseguro que no es así!

Creo que ésta es la primera vez que un agente del orden público, que ha trabajado en el contraespionaje, que cuenta con una considerable experiencia en este campo y que aún imparte clases en los servicios de inteligencia, da un paso adelante y hace esta advertencia: la mayoría de la gente, tanto legos como profesionales, no es muy buena a la hora de detectar mentiras. ¿Por qué hago esta afirmación? La hago porque, por desgracia, he visto a demasiados investigadores malinterpretar los comportamientos no verbales a lo largo de los años, haciendo que gente inocente se sintiera culpable o innecesariamente incómoda. También he visto, tanto a principiantes como a profesionales, hacer afirmaciones que son ultrajantes y arruinar vidas con ello. Demasiadas personas han ido a la cárcel tras hacer confesiones falsas por el simple hecho de que un agente confundió una respuesta causada por la tensión con una mentira. Los periódicos están repletos de historias horribles, como la del corredor de Central Park en Nueva York, en el que los agentes confundieron gestos de estrés con una mentira y presionaron al inocente a confesar (Kassin, 2004, 172-194; Kassin, 2006, 207-227). Tengo la esperanza de que los lectores de este libro tengan una imagen más realista y honesta de lo que puede o no lograrse a través del enfoque no verbal para detectar el engaño, y que, armados con este conocimiento, utilicen un enfoque más razonado y prudente para declarar cuándo una persona está diciendo o no la verdad.

# EL ENGAÑO: UN TEMA MERECEDOR DE ESTUDIO

Todos tenemos interés en la verdad. La sociedad funciona basándose en la suposición de que la gente cumple su palabra, que la verdad prevalece sobre el hábito de mentir. En su mayor parte, es así. Si no lo fuera, las relaciones tendrían una breve vida útil, el comercio cesaría y la confianza entre padres e hijos estaría destruida. Todos dependemos de la sinceridad porque, cuando la verdad está ausente, nosotros y la sociedad sufrimos. Cuando Adolf Hitler mintió a Neville Chamberlain, no hubo «paz en nuestros tiempos»[1] y más de cincuenta millones de personas pagaron el precio con sus vidas. Cuando Richard Nixon engañó a la nación, destruyó el respeto que muchos sentían por el presidente. Cuando los ejecutivos de Enron mintieron a sus empleados, miles de vidas quedaron arruinadas de la noche a la mañana. Contamos con que nuestro gobierno y las instituciones sean honestos y sinceros. Necesitamos y esperamos que nuestros amigos y nuestra familia sean sinceros. La verdad es esencial en todas las relaciones, ya sean personales, profesionales o civiles.

Tenemos suerte de que, en general, la gente es honesta y la mayoría de las mentiras que oímos a diario son, en realidad, mentiras sociales o piadosas, que se nos dicen para protegernos de la verdadera respuesta a preguntas como: «¿Esta ropa me hace más gordo?». Indudablemente, cuando se trata de asuntos más serios, necesitamos evaluar y determinar la verdad de lo que se dice. Durante miles de años, la gente ha estado recurriendo a adivinos y a todo tipo de dudosas técnicas, como colocar un cuchillo caliente en la lengua de una persona, para detectar el engaño. Incluso, hoy en día, algunas organizaciones usan muestras de escritura, análisis de tensión de la voz o el polígrafo para descubrir mentiras. Pero todos estos métodos tienen unos resultados cuestionables. No hay ningún método, máquina, prueba ni persona que sea preciso al 100% a la hora de descubrir el engaño. Incluso el aclamado polígrafo es exacto sólo del 60 al 80% de las veces, dependiendo de quién lo maneje (Ford, 1996, 230-232; Cumming, 2007).

## En busca de mentiras

La verdad es que identificar el engaño es muy difícil. De hecho, repetidos estudios que empezaron en los años ochenta muestran que la mayoría de nosotros, incluyendo jueces, abogados, médicos, agentes de policía, agentes del FBI, políticos, profesores, madres, padres y cónyuges, no somos mejores que el azar (50%) a la hora de detectar el engaño (Ford 1996, 217; Ekman, 1991, 162). Esto es inquietante, pero cierto. A la mayoría de la gente, incluyendo a los profesionales, no se les da mejor percibir correctamente la falsedad que si lo echáramos a cara o cruz (Ekman y O'Sullivan, 1991, 913-920). Incluso aquellos que están verdaderamente dotados para detectar el engaño (probablemente menos de un 1% de la población) rara vez están en lo cierto más del 60% de las veces. Piensa en los innumerables miembros de los jurados que deben decidir entre honestidad o falsedad y culpabilidad o inocencia, basándose en lo que ellos creen que son comportamientos de engaño. Por desgracia, esos comportamientos que se confunden la mayor parte del tiempo con la falsedad son, fundamentalmente, manifestaciones de tensión, no de engaño (Ekman, 1991, 187-188). Ésa es la razón por la que yo vivo siguiendo la consigna que me enseñaron quienes más saben de esto: no existe un único comportamiento que sea indicativo de engaño, ni uno (Ekman, 1991, 162-189).

Esto no significa que tengamos que abandonar nuestros esfuerzos por estudiar el engaño y por observar los comportamientos que, en contexto, lo sugieren. Mi consejo es establecerse un objetivo realista: ser capaz de interpretar los comportamientos no verbales con claridad y fiabilidad, y dejar que el cuerpo te diga qué está pensando, sintiendo o pretendiendo. Éstos son objetivos razonables que, al final, no sólo te ayudarán a comprender a los demás con más eficacia (¡la mentira no es el único comportamiento que vale la pena detectar!), sino que también te darán pistas del engaño gracias a tus observaciones.

## ¿Qué hace que el engaño sea tan difícil de detectar?

Si te estás preguntando por qué es tan difícil identificar el engaño, piensa en este viejo dicho: «La práctica hace al maestro». Aprendemos a mentir a una edad tan temprana, y lo hacemos tan a menudo, que nos convertimos en maestros a la hora de decir falsedades de un modo convincente. Como ejemplo, piensa con qué frecuencia has oído algo como: «Diles que no estamos en casa», «Pon una sonrisa de fiesta» o «No le digas a tu padre lo que

pasó o nos meteremos los dos en un lío». Como somos animales sociales, no mentimos sólo por nuestro propio beneficio, sino también por el beneficio del otro (Vrij, 2003, 3-11). Mentir puede ser un modo de evitar tener que dar una larga explicación, un intento de evitar el castigo, un atajo a un doctorado de mentira, o puede usarse simplemente para ser agradable. Incluso los cosméticos y la ropa con relleno nos ayudan a engañar. En esencia, para nosotros, los humanos, mentir es una «herramienta para la supervivencia social» (St-Yves y Tangray, 2007).

# UN NUEVO ENFOQUE PARA DESCUBRIR EL ENGAÑO

Durante mi último año en el FBI, presenté mi investigación y descubrimientos sobre el engaño, incluyendo una revisión de la bibliografía de los últimos cuarenta años. Esto dio lugar a la publicación de un artículo titulado «Un modelo de cuatro enfoques para detectar el engaño; un paradigma alternativo para los interrogatorios» (Navarro, 2003, 19-24). Este documento presentaba un nuevo modelo para identificar la falsedad basado en el concepto de la estimulación límbica y nuestras muestras de bienestar y malestar, o *el enfoque del malestar/bienestar*. Planteado de forma sencilla, sugerí que, cuando decimos la verdad y no tenemos preocupaciones, tendemos a sentirnos más cómodos que cuando mentimos o estamos preocupados por que nos pillen, ya que albergamos un «conocimiento culpable». El modelo también muestra cómo tendemos a enfatizar cuando estamos cómodos y somos sinceros, y cómo no lo hacemos cuando no es así.

Actualmente, este modelo se utiliza en todo el mundo. Aunque su objetivo era enseñar a los agentes del orden público a detectar el engaño durante las investigaciones, también es aplicable a cualquier tipo de interacción personal, en el trabajo, en casa o en cualquier lugar en el que distinguir la mentira de la verdad sea importante. Una vez te haya mostrado este modelo, estarás excepcionalmente preparado gracias a lo que ya has aprendido en los capítulos anteriores.

## El papel clave de la ecuación bienestar/malestar a la hora de detectar el engaño

A aquellos que mienten o son culpables y deben cargar con el conocimiento de sus mentiras o delitos les resulta difícil lograr el bienestar, y su tensión y angustia puede observarse con facilidad. Intentar ocultar su culpa o engaño los obliga a soportar una carga cognitiva muy angustiosa mientras se esfuerzan por inventar respuestas a lo que, de otro modo, serían preguntas sencillas (DePaulo *et al.*, 1985, 323-370).

Cuanto más cómoda esté una persona hablando contigo, más fácil te será detectar los gestos no verbales de malestar asociados con el engaño. Tu objetivo es establecer un ambiente de gran comodidad durante el inicio de una interacción o durante «el periodo de construcción de una relación». Esto te ayudará a establecer, durante ese periodo, una línea base de comportamientos a fin de que la persona, con un poco de suerte, no se sienta amenazada.

## Establecimiento de una zona de bienestar para detectar el engaño

En la búsqueda de la detección del engaño, debes ser consciente de *tu* impacto en las acciones de un supuesto mentiroso y darte cuenta de que el modo en que te comportes afectará al comportamiento de la otra persona (Ekman, 1991, 170-173). Cómo hagas las preguntas (de un modo acusador), dónde te sientes (demasiado cerca) y cómo mires a la persona (con desconfianza) podrá hacer que se desvanezca el apoyo o desbaratar su nivel de bienestar. Está confirmado que invadir el espacio de la persona, actuar con desconfianza, mirarla del modo equivocado o formularle preguntas con un tono acusador es perjudicial para el interrogatorio. Ante todo, el hecho de desenmascarar las mentiras no es una cuestión de identificar la falsedad, sino más bien de cómo se observa y se interroga a los demás para detectar el engaño. Se trata de recopilar información no verbal. Cuanto más veas (agrupaciones de comportamientos), más confianza puedes tener en tus observaciones y más posibilidades tendrás de percibir cuándo alguien no está siendo sincero.

Incluso si estás buscando activamente el engaño durante una discusión o un interrogatorio, tu papel debería ser, en la medida de lo posible, *neutral*, no desconfiado. Recuerda que, en cuanto te muestres desconfiado, estarás afectando a cómo te responderá la persona. Si le dices: «Estás mintiendo» o «Creo que no estás diciendo la verdad» o, incluso, si te limitas a mirar a esa persona con desconfianza, influirás en sus comportamientos (Vrij, 2003, 67). El mejor modo de actuar es preguntar por detalles que aclaren cada vez más el asunto, como un sencillo: «No lo entiendo» o «¿Puedes explicarme de nuevo cómo sucedió?». A menudo, el simple hecho de hacer que alguien amplíe su afirmación bastará para distinguir, finalmente, el engaño de la verdad. Ya estés intentando confirmar la validez de las credenciales de alguien durante una entrevista de trabajo, averiguar la verdad sobre un robo en la empresa,

decidir si participas en una importante discusión sobre finanzas o descubrir una posible infidelidad de tu cónyuge, el hecho de que mantengas la calma es esencial. Intenta mantenerte tranquilo mientras haces las preguntas, no actúes con recelo y adopta una actitud cómoda y nada crítica. De esa forma, será menos probable que la otra persona se ponga a la defensiva y no se muestre dispuesta a darte la información.

## Definición de los signos de bienestar

El bienestar se observa fácilmente durante las conversaciones con familiares y amigos. Percibimos cuándo la gente se lo está pasando bien o está cómoda en nuestra presencia. Sentada a la mesa, la gente que se siente cómoda apartará los objetos para que nada bloquee su visión. Con el tiempo, seguramente se acercarán más los unos a los otros para no tener que hablar tan alto. Los individuos que están cómodos muestran sus cuerpos más abiertamente, exhibiendo más sus torsos y la parte interior de los brazos y las piernas (permiten el acceso ventral o frontal). En presencia de desconocidos, es más difícil lograr el bienestar, sobre todo en situaciones estresantes como una entrevista formal o una declaración. Por este motivo, es importante que te esfuerces al máximo para crear una zona de bienestar desde el principio de tu interacción con otro individuo.

Cuando estamos cómodos, debería haber *sincronía* en nuestro comportamiento no verbal. El ritmo de la respiración de dos personas que están cómodas será similar, al igual que el tono de su voz y su conducta general. Piensa en una pareja sentada en una cafetería, totalmente a gusto, inclinándose hacia delante para estar más cerca el uno del otro. Si una persona está de pie mientras habla con nosotros, inclinada hacia un lado con las manos en los bolsillos y los pies cruzados, lo más probable es que nosotros hagamos lo mismo (ver figura **{87}**), Al imitar su comportamiento, inconscientemente estamos diciendo: «Estoy cómodo contigo».

En un interrogatorio o en cualquier otra situación en la que se discuta un tema difícil, con el tiempo, si hay sincronía, el tono de cada parte debería imitar al de la otra (Cialdini, 1993, 167-207). Si no existe armonía entre las personas que participan, no habrá esta sincronía y esto será perceptible. Seguramente se sentarán de un modo diferente, hablarán de un modo y con un tono distinto o, al menos, sus expresiones no concordarán o serán totalmente

dispares. La asincronía es una barrera para la comunicación eficaz y un serio obstáculo para el éxito de un interrogatorio o de una discusión.

Si te muestras relajado y desenvuelto durante una conversación o una entrevista, mientras que la otra parte mira continuamente el reloj o se sienta de un modo tenso o carente de movimientos (conocido como un *congelado instantáneo*), esto sugiere que no hay bienestar, aunque para el ojo no entrenado pueda parecer que todo está bien (Knapp y Hall, 2002, 321; Schafer y Navarro, 2004, 66). Si la persona busca interrupciones o habla reiteradamente de acabar la conversación, éstos también son signos de malestar.

Obviamente, las muestras de bienestar son más comunes en personas que dicen la verdad; no hay tensión que ocultar ni un conocimiento culpable que los incomode (Ekman, 1991, 185). Por tanto, deberías buscar signos de malestar, cuándo se producen y en qué contexto, para valorar un posible engaño.

## Signos de malestar en una interacción

Mostramos malestar cuando no nos gusta lo que nos está sucediendo, lo que vemos u oímos, o cuando nos vemos obligados a hablar de cosas que preferiríamos mantener en secreto. Lo mostramos, en primer lugar, en nuestra fisiología, debido a la estimulación del cerebro límbico. El ritmo de nuestro corazón se acelera, se nos eriza el vello, sudamos más y respiramos más rápido. Además de las respuestas fisiológicas, que son espontáneas (automáticas) y no requieren ningún pensamiento por nuestra parte, nuestros organismos manifiestan malestar de un modo no verbal. Tendemos a mover nuestros cuerpos en un esfuerzo por bloquear o distanciarnos, nos recolocamos, sacudimos los pies, nos movemos nerviosos, giramos las caderas o tamborileamos con los dedos cuando estamos asustados, nerviosos o considerablemente incómodos (De Becker, 1997, 133). Todos hemos percibido estos comportamientos de malestar en otros, ya sea durante una entrevista de trabajo, en una cita o cuando se nos pregunta sobre un asunto grave en el trabajo o en casa. Recuerda que estas acciones no indican necesariamente engaño; sin embargo, sí que muestran que una persona está incómoda en la actual situación por cualquier serie de motivos.

Si estás intentando observar el malestar como un indicador potencial de engaño, la mejor situación es aquella en la que no hay ningún objeto (como

muebles, mesas, escritorios o sillas) entre tú y la persona a la que estás observando o entrevistando. Como ya he comentado que las extremidades inferiores son especialmente sinceras, si la persona está detrás de un escritorio o mesa, intenta que se siente en otro lugar, ya que un obstáculo así bloqueará gran parte (casi el 80%) de la superficie corporal que deberías observar. De hecho, ten en cuenta que los mentirosos usan obstáculos u objetos (como una almohada, un vaso o una silla) para formar una barrera entre tú y ellos (ver recuadro 57). El uso de objetos es una señal de que el individuo desea distancia, separación y ocultarse parcialmente porque está abriéndose menos, cosa que va ligada al hecho de sentirse incómodo o, incluso, de mentir.

A propósito, en un interrogatorio o cualquier conversación en la que estés interesado en confirmar la verdad o autenticidad de las afirmaciones de una persona, seguramente obtendrás más información no verbal si permanecéis de pie. Se pueden captar muchos comportamientos de pie que simplemente pasan desapercibidos cuando estamos sentados. Aunque permanecer un prolongado periodo de tiempo en esa postura puede resultar poco viable o poco natural en algunas situaciones, como en una entrevista de trabajo, a menudo aún se presentan oportunidades de observar comportamientos de pie, como cuando saludamos o esperamos que nos den una mesa para comer.

### Recuadro 57: **LEVANTANDO EL MURO**

En mi cargo en el FBI hace años, dirigí un interrogatorio junto a un agente de otra agencia del orden público. El interrogado, un hombre muy incómodo y deshonesto fue levantando poco a poco una barrera delante de él usando latas de soda, portalápices y varios documentos que había en el escritorio de mi compañero. En última instancia plantó una mochila sobre la mesa entre él y nosotros, los interrogadores. El levantamiento de esta barrera fue tan gradual que no nos dimos cuenta de ello hasta que más tarde vimos el vídeo. Este comportamiento no verbal se produjo porque el sujeto intentaba sentirse cómodo ocultándose detrás de un muro de objetos y, por tanto, distanciándose. Obviamente, obtuvimos poca información o cooperación y, en su mayor parte, él mintió.

Cuando estamos incómodos con aquellos que están a nuestro alrededor, tendemos a distanciarnos de ellos. Esto es especialmente cierto en individuos que intentan engañarnos. Incluso cuando estamos sentados al lado de alguien, nos inclinaremos alejándonos de aquellos con los que nos sentimos incómodos, a menudo apartando el torso o los pies lejos de esa persona o hacia la salida. Estos comportamientos pueden producirse durante conversaciones, bien debido a que la relación que existe entre las partes es difícil o está deteriorada, o por el tema de discusión.

Entre otros signos de malestar observados en las personas durante una conversación difícil o perturbadora son frotarse la frente cerca de las sienes, apretarse la cara, tocarse el cuello o acariciarse la parte de detrás de la cabeza con la mano. La gente puede mostrar su disgusto poniendo los ojos en blanco en un gesto de falta de respeto, quitándose pelusas (acicalándose), hablando en tono condescendiente a la persona que le hace las preguntas, dando respuestas cortas, oponiendo resistencia, volviéndose hostil, sarcástico e incluso mostrando microgestos con connotaciones indecorosas como levantar el dedo corazón (Ekman, 1991, 101-103). Imagina a un adolescente altivo e indignado, a quien su madre interroga sobre un nuevo y caro suéter porque sospecha que lo ha robado, y tendrás una clara idea de todas las maniobras defensivas que una persona incómoda puede llegar a realizar.

Los mentirosos, cuando hacen afirmaciones falsas, rara vez te tocarán o buscarán el contacto físico contigo. Descubrí que esto era especialmente cierto en informadores que se habían echado a perder y pasaban información falsa por dinero. El contacto lo establece con más frecuencia la gente sincera para enfatizar. Por el contrario, el distanciamiento ayuda a aliviar el nivel de inquietud que alguien deshonesto está sintiendo. Cualquier disminución del grado de contacto observado en una persona que está manteniendo una conversación, sobre todo cuando escucha o responde preguntas críticas, es más probable que sea indicativo de engaño que de lo contrario (Lieberman, 1998, 24). Si es posible y apropiado, deberías considerar sentarte cerca de un ser querido cuando le preguntes sobre algo serio o incluso sostener la mano de tu hijo mientras discutís un asunto complicado. De este modo, notarás más fácilmente los cambios en el contacto durante la conversación.

Sin embargo, el hecho de que alguien no toque no indica automáticamente que esté mintiendo y, además, el contacto físico es claramente más apropiado y esperado en algunas de nuestras relaciones interpersonales que en otras. Es cierto que una ausencia de contacto puede significar que no le caes bien a alguien, ya que tampoco tocamos a aquellos a los que no respetamos o por los

que sentimos desprecio. Lo esencial es que es importante valorar la naturaleza y la antigüedad de la relación a la hora de discernir el significado de dicho comportamiento de distanciamiento.

Cuando observes el rostro de alguien en busca de signos de bienestar o malestar, busca comportamientos sutiles como una mueca o una mirada de desdén (Ekman, 1991, 158-169). También fíjate en si la boca de la persona tiembla o se retuerce a causa del malestar durante una discusión seria. Cualquier expresión facial que dure demasiado tiempo o que se prolongue no es normal, ya sea una sonrisa, un fruncimiento de ceño o una mirada de sorpresa. Este comportamiento artificial durante una conversación o un interrogatorio pretende influir en las opiniones y carece de autenticidad. A menudo, cuando se sorprende a una persona haciendo algo malo o mintiendo, mantendrá la sonrisa durante lo que parece una eternidad. No obstante, más que indicar bienestar, este tipo de sonrisa falsa es, en realidad, una muestra de malestar.

Cuando no nos gusta algo que oímos, ya sea una pregunta o una respuesta, con frecuencia cerramos los ojos como si así bloqueáramos lo que acabamos de escuchar. Las diversas formas que adoptan los mecanismos de bloqueo visual son análogas a los gestos de cruzar las manos sobre el pecho o dar la espalda a aquellos con los que no estamos de acuerdo. Estas manifestaciones de bloqueo se realizan inconscientemente y se producen a menudo, sobre todo durante las entrevistas formales relacionadas con un tema específico. El pestañeo también se observa en momentos en los que un tema en particular provoca angustia (Navarro y Schafer, 2001, 10).

Todas estas manifestaciones de los ojos son poderosas pistas acerca de cómo se está registrando la información o qué preguntas son problemáticas para el receptor. Sin embargo, no son necesariamente indicadores directos de engaño. El hecho de que haya poco o ningún contacto visual *no* es indicativo de engaño (Vrij, 2003, 38-39). Por los motivos ya comentados en el capítulo anterior, esta idea no es más que una tontería.

Ten en cuenta que los depredadores y los mentirosos habituales, en realidad, establecen mayor contacto visual que la mayoría de los individuos, y te mirarán directamente a los ojos. Las investigaciones muestran claramente que la gente maquiavélica (como psicópatas, estafadores y mentirosos habituales) aumentarán el contacto visual durante el engaño (Ekman, 1991, 141-142). Quizá este incremento del contacto visual sea usado de un modo consciente por estos individuos debido a la creencia tan común (aunque

errónea) de que mirar a alguien directamente a los ojos es un signo de sinceridad.

Sé consciente de que hay diferencias culturales en las manifestaciones del contacto visual y la mirada que deben tenerse en cuenta en cualquier intento de detectar el engaño. Por ejemplo, a los individuos de determinadas culturas (como afroamericanos y latinoamericanos) se les enseña a bajar la mirada ante la autoridad paterna en señal de respeto cuando se les pregunta o se les reprende (Johnson, 2007, 280-281).

Toma nota de los movimientos de la cabeza de aquellos con los que estás hablando. Si la cabeza de una persona empieza a moverse, afirmando o negando mientras habla, y los movimientos son coherentes con lo que está diciendo, puedes confiar en que la afirmación es sincera. Si, por el contrario, el movimiento o las sacudidas de la cabeza van con retardo o se producen después de haber hablado, lo más probable es que la afirmación sea inventada. Aunque puede que sea muy sutil, el movimiento retardado es un intento de validar aún más lo que se ha dicho y no es parte del flujo natural de la comunicación. Además, los movimientos sinceros de la cabeza deberían concordar con las afirmaciones o negaciones verbales. Si un movimiento de la cabeza no concuerda con la afirmación de la persona, o dice lo contrario, puede indicar engaño. Aunque, normalmente, se trata de movimientos más sutiles que exagerados, esta incongruencia entre las señales verbales y las no verbales sucede más a menudo de lo que pensamos. Por ejemplo, alguien puede decir: «Yo no lo hice», mientras su cabeza asiente levemente.

Cuando estamos incómodos, el cerebro límbico toma el control y el rostro puede ruborizarse o perder el color. Durante una conversación difícil, también puedes observar un aumento en la transpiración o en el ritmo de la respiración; fíjate en si la persona se enjuga perceptiblemente el sudor o intenta controlar la respiración en un esfuerzo por mantener la calma. Cualquier temblor del cuerpo, ya sea de las manos, los dedos o los labios, o cualquier intento de ocultar o contener las manos o los labios (haciéndolos desaparecer o apretándolos) puede ser un indicador de malestar o engaño, sobre todo si ocurre después de que el nerviosismo normal debiera haber pasado.

La voz de una persona puede quebrarse o parecer incoherente cuando dice una mentira. Tragar saliva se hace difícil porque la garganta se seca a causa de la tensión, así que mantente atento a signos que te indiquen que traga con dificultad. Esto puede desvelarse por un repentino movimiento de la nuez y es posible que vaya acompañado de uno o repetidos carraspeos para aclararse la

garganta, todo ello indicativo de malestar. Recuerda que estos comportamientos son únicamente indicadores de angustia, no garantías de engaño. He visto a gente muy sincera testificar en el tribunal y manifestar todos estos comportamientos simplemente porque estaban nerviosos, no porque estuvieran mintiendo. Yo mismo, a pesar de llevar años testificando en tribunales estatales y federales, aún me pongo nervioso cuando estoy en el estrado, de modo que los signos de tensión y estrés siempre tienen que descifrarse en su contexto.

## Los apaciguadores y el malestar

Cuando interrogaba a sospechosos, durante mis años en el FBI, buscaba comportamientos apaciguadores para que me ayudaran a orientar mis preguntas y para valorar qué era especialmente estresante para el sujeto al que interrogaba. Aunque los apaciguadores por sí solos no son una prueba definitiva de engaño (ya que pueden manifestarse en gente inocente que está nerviosa), sí que proporcionan una pieza del rompecabezas para determinar qué está pensando o sintiendo verdaderamente una persona.

A continuación, te presento una lista de doce cosas que yo hago y los factores que tengo en cuenta cuando quiero interpretar gestos no verbales apaciguadores en interacciones interpersonales. Puede que quieras considerar una estrategia similar cuando interrogues a otros o converses con ellos, ya sea en una investigación formal, una conversación seria con un miembro de la familia o una interacción con un socio de negocios.

1. Obtén una visión clara. Cuando dirijo interrogatorios o interactúo con otros, no quiero que nada bloquee mi visión total de la persona, ya que no quiero perderme ningún comportamiento apaciguador. Si, por ejemplo, se calma secándose las manos en el regazo, quiero ser capaz de verlo, lo cual es difícil si hay un escritorio en medio. El personal de recursos humanos debería ser consciente de que el mejor lugar para entrevistar es un espacio abierto, sin nada que bloquee la visión del candidato, de forma que éste pueda ser claramente observado.
2. Espera algunos comportamientos apaciguadores. Un cierto número de ellos es normal en las manifestaciones no verbales diarias; la gente los hace para calmarse. Cuando mi hija era pequeña, para dormirse se tranquilizaba jugando con su pelo, enrollando los mechones en los dedos, aparentemente ajena al mundo. De modo que espero que la

gente se apacigüe en mayor o menor medida a lo largo del día, sobre todo cuando se adapta a un entorno en continuo cambio, del mismo modo que espero que respire.

3. Espera un nerviosismo inicial. El nerviosismo inicial en una entrevista o en una conversación seria es normal, especialmente cuando las circunstancias que rodean a la reunión son estresantes. Por ejemplo, un padre preguntando a su hijo por qué no ha hecho los deberes no es tan estresante como preguntarle por qué ha sido expulsado del colegio por mal comportamiento.
4. Antes que nada, haz que la persona con quien interactúas se relaje. A medida que la entrevista, la importante reunión o la discusión progrese, aquellos que participan deberían ir calmándose y sentirse más cómodos. De hecho, un buen interrogador se asegurará de que esto sea así, tomándose su tiempo para dejar que la persona se relaje antes de hacer preguntas o entrar en temas que puedan ser estresantes.
5. Establece una línea base. Una vez que los comportamientos apaciguadores de una persona han disminuido y se han estabilizado hasta alcanzar la normalidad (para esa persona), el interrogador puede usar ese nivel de apaciguamiento como línea base para evaluar su comportamiento futuro.
6. Fíjate en si aumenta el uso de apaciguadores. A medida que la entrevista o conversación continúe, deberías mantenerte atento al aumento (pico) de su frecuencia, sobre todo cuando éstos se producen en respuesta a una pregunta o información específica. Este incremento es una pista de que algo relacionado con la pregunta o la información ha molestado a la persona, y que probablemente este tema merezca más atención e interés. Es importante identificar correctamente el estímulo específico (ya sea una pregunta, una información o un suceso) que ha provocado la respuesta apaciguadora; de otro modo, podrías llegar a conclusiones equivocadas o llevar la discusión hacia una dirección equivocada. Por ejemplo, si durante una entrevista de trabajo el candidato empieza a ventilar el cuello de su camisa (un apaciguador) cuando se le hace cierta pregunta sobre su anterior puesto, eso significa que esa cuestión específica ha provocado el suficiente estrés como para que su cerebro requiera un gesto apaciguador. Esto indica que hay que profundizar más en el tema. El comportamiento no indica necesariamente que haya engaño, sino que simplemente el tema está causando estrés al entrevistado.
7. Pregunta, haz una pausa y observa. Los buenos interrogadores, al igual que los buenos conversadores, no ametrallan a preguntas lanzando una detrás de otra a toda velocidad. Tendrás problemas para detectar correctamente el engaño si tu impaciencia o tu impertinencia contraría

a la persona con la que hablas. Haz una pregunta y luego espera a observar todas las reacciones. Da tiempo a la persona a pensar y responder, e incorpora pausas elocuentes para conseguir este objetivo. Además, las preguntas deben plantearse de tal forma que se obtengan respuestas específicas para concentrar mejor la atención en los hechos. Cuanto más específica sea la pregunta, más posibilidades tienes de obtener gestos no verbales precisos; y, ahora que comprendes mejor el significado de las acciones inconscientes, más precisas serán tus evaluaciones. En los interrogatorios de orden público, por desgracia, muchas confesiones falsas se han obtenido ametrallando a preguntas durante un largo periodo de tiempo, lo que produce un gran estrés y hace ininteligibles los indicios no verbales. Sabemos que personas inocentes pueden llegar a confesar crímenes e, incluso, hacer declaraciones por escrito, para acabar de una vez por todas con un interrogatorio estresante en el que está siendo presionado (Kassin, 2006, 207-228). Lo mismo sucede con los hijos, cónyuges, amigos y empleados cuando son interrogados sin piedad por una persona excesivamente apasionada, ya sea un padre, esposo, compañero o jefe.

8. Haz preguntas concretas. Los interrogadores deberían tener en cuenta que, muchas veces, cuando las personas están hablando y explicando su versión de la historia, realizan menos gestos no verbales útiles que cuando se les hacen preguntas específicas. Las preguntas directas provocan manifestaciones conductuales que son útiles para evaluar la sinceridad de una persona.
9. El parloteo no es veraz. Un error que cometen tanto los principiantes como los interrogadores experimentados es equiparar el hecho de hablar con decir la verdad. Cuando la persona que está siendo interrogada habla, tendemos a creerle; cuando es reservada, suponemos que está mintiendo. Durante la conversación, puede parecer que la gente que proporciona una abrumadora cantidad de información y detalles sobre un suceso o situación está diciendo la verdad; sin embargo, puede estar presentando una cortina de humo inventada con la que espera confundir los hechos o llevar la conversación hacia otra dirección. La verdad se revela *a través de la verificación de los hechos* proporcionados por quien habla, y no por *el volumen* del material contado. Hasta que la información se haya verificado, sólo serán datos pendientes de confirmación y quizá sin sentido (ver recuadro 58).
10. El estrés aparece y desaparece. Basándome en el estudio del comportamiento de los sujetos interrogados, he llegado a la conclusión de que una persona con conocimiento culpable presentará dos modelos de comportamientos distintos seguidos, cuando se le hace una pregunta

difícil como ésta: «¿En algún momento entró en casa del señor Jones?». El primer comportamiento reflejará la tensión experimentada por el sujeto interrogado cuando escucha la pregunta; responderá inconscientemente con varios gestos de distanciamiento, incluyendo la retirada de pies (alejándolos del investigador). Puede que también se incline separándose o que tense la mandíbula y los labios. Esto irá seguido de la segunda serie de comportamientos, relacionados con respuestas apaciguadoras del estrés, que puede incluir señales como tocarse o masajearse el cuello, o acariciarse la nariz mientras considera la pregunta o la respuesta.

11. Aislar la causa del estrés. Estos dos modelos de comportamiento en serie, los indicadores del estrés seguidos de gestos apaciguadores, tradicionalmente se han asociado de forma errónea con el engaño. Esto es una lástima, porque estas manifestaciones deben entenderse sencillamente como lo que son, indicadores de estrés y de alivio del estrés, no necesariamente de falsedad. Sin duda, alguien que esté mintiendo puede mostrar estos comportamientos, pero los individuos que se encuentran nerviosos también los muestran. De vez en cuando, oigo a alguien que dice: «Si una persona se toca la nariz cuando habla, está mintiendo». Puede que sea cierto que la gente que miente se toque la nariz mientras habla. Sin embargo, también lo hacen los individuos que son sinceros pero que están bajo tensión. El gesto de tocarse la nariz es un comportamiento apaciguador para aliviar la tensión interna, independientemente de cuál sea el origen de ese malestar. Incluso un agente del FBI retirado, a quien paran en la carretera por exceso de velocidad sin una explicación legítima, se tocará la nariz (sí, pagué la multa). Mi consejo es el siguiente: no te precipites tanto a la hora de suponer el engaño cuando veas a alguien tocándose la nariz. Por cada persona que lo hace cuando miente, encontrarás a un centenar que lo hace por costumbre para aliviar la tensión.
12. Los apaciguadores dicen mucho. Al ayudarnos a determinar cuándo una persona está bajo tensión, este tipo de comportamientos nos ayudan a identificar temas en los que tenemos que centrarnos e investigar más. A través de un interrogatorio efectivo, podemos provocar e identificar estos apaciguadores en *cualquier* interacción interpersonal para alcanzar una mejor comprensión de los pensamientos e intenciones de una persona.

| Recuadro 58: **TODO ES MENTIRA** |
| --- |
| |

Recuerdo un caso en el que interrogué a una mujer en Macon, Georgia. Durante tres días nos proporcionó voluntariamente páginas y páginas de información. Cuando por fin terminó el interrogatorio, realmente sentí que teníamos algo. Esto fue así hasta que llegó el momento de corroborar lo que esta mujer había dicho. Durante más de un año, investigamos su declaración (tanto en Estados Unidos como en Europa), pero, al final, tras invertir un importante esfuerzo y gran cantidad de recursos, descubrimos que todo lo que nos había contado era mentira. Nos había proporcionado docenas de mentiras convincentes, incluso implicando a su esposo inocente. Si yo hubiera recordado que la cooperación no siempre equivale a la verdad y hubiera estudiado con más atención a la mujer, nos habríamos ahorrado una gran cantidad de tiempo y dinero. La información que nos había dado sonaba bien y parecía verosímil, pero todo era basura. Ojalá pudiera decir que este incidente me sucedió en los primeros años de mi carrera, pero no fue así. No soy el primer interrogador ni seré el último al que embaucan de ese modo. Aunque algunas personas hablan más que otras por naturaleza, siempre deberías estar atento a este tipo de treta parlanchina.

# DOS PATRONES PRINCIPALES DE COMPORTAMIENTO NO VERBAL A TENER EN CUENTA EN LA DETECCIÓN DEL ENGAÑO

En lo que se refiere a las señales corporales que nos alertan de la posibilidad de engaño, deberías fijarte en los comportamientos no verbales en los que haya sincronía y énfasis.

## Sincronía

Anteriormente, en este capítulo, he comentado la importancia de la sincronía como un modo de evaluar el bienestar en las interacciones interpersonales. Sin embargo, la sincronía también es importante para evaluar el engaño. Búscala entre lo que se dice verbalmente y no verbalmente, entre las circunstancias del momento y lo que el sujeto está diciendo, entre sucesos y emociones, e, incluso, entre el tiempo y el espacio.

Cuando a una persona se le pregunta y contesta afirmativamente, debería hacer un movimiento de cabeza congruente que apoye de inmediato lo que dice; ese gesto no debería ir con retardo. La falta de sincronía se muestra cuando una persona dice: «Yo no lo hice», mientras asiente con la cabeza en un movimiento afirmativo. Asimismo, la asincronía se demuestra cuando a un hombre se le pregunta: «¿Mentiría sobre esto?», y su cabeza hace un leve asentimiento mientras responde: «No». Al darse cuenta de que ha dado ese paso en falso, la gente cambiará radicalmente los movimientos de la cabeza en un intento por solucionar el error. Cuando se observa un comportamiento asincrónico, parece artificial y patético. Con mucha frecuencia, una mentira, como un falso «yo no lo hice», va seguida de un evidente retardo y un movimiento de cabeza negativo menos enfático. Estos comportamientos no son sincrónicos y, por lo tanto, es más probable que correspondan a un engaño porque muestran malestar al realizarlos.

También debería haber sincronía entre lo que se dice y los acontecimientos del momento. Por ejemplo, cuando los padres denuncian el supuesto secuestro de un hijo, debería haber sincronía entre el suceso

(secuestro) y sus emociones. La madre y el padre consternados deberían estar pidiendo a gritos la ayuda de las fuerzas del orden público, resaltando cada detalle, sintiendo la profundidad de la desesperación, ávidos por ayudar y dispuestos a repetir y repetir la historia, incluso a riesgo personal. Cuando estos informes los realizan individuos sosegados, más preocupados por dar una versión particular de la historia, que no manifiestan muestras emocionales coherentes, o que están más preocupados por su propio bienestar y por cómo se los ve, nos encontramos ante un comportamiento que está totalmente fuera de sincronía con las circunstancias y que no concuerda con la sinceridad.

Por último, debería haber sincronía entre los sucesos, el momento y el lugar. Una persona que retrasa la denuncia de un suceso importante, como el hecho de que un amigo, cónyuge o hijo se haya ahogado, o que viaja a otra jurisdicción para denunciar el suceso debería estar merecidamente bajo sospecha. Además, la denuncia de acontecimientos que habría sido imposible observar desde la posición ventajosa de la persona es asincrónica y, por tanto, sospechosa. Los individuos que mienten no piensan en cómo encaja la sincronía en la ecuación, y sus gestos no verbales y sus historias al final les fallan. Lograr la *sincronía* es una forma de bienestar, y, como hemos visto, juega un papel importante durante los interrogatorios policiales y la denuncia de delitos; pero también crea el marco para conversaciones positivas y prósperas sobre todo tipo de temas serios en los que es importante detectar el engaño.

# Énfasis

Cuando hablamos, utilizamos de un modo natural varias partes de nuestro cuerpo, como las cejas, la cabeza, las manos, los brazos, el torso, las piernas y los pies, para enfatizar un punto sobre el cual nuestras emociones son intensas o profundas. Es importante fijarse en los gestos de énfasis, porque son manifestaciones universales que la gente exhibe cuando está siendo sincera. El énfasis es la contribución del cerebro límbico a la comunicación, un modo de hacer saber a los demás con qué intensidad sentimos. Por el contrario, cuando el cerebro límbico no respalda lo que decimos, enfatizamos menos o nada en absoluto (Lieberman, 1998, 37). Los mentirosos utilizan sus cerebros cognitivos para decidir qué decir y cómo mentir, pero rara vez piensan en la presentación de la mentira. La mayoría de la gente, cuando se ve forzada a mentir, no es consciente de cuánto énfasis o acentuación hay en las

conversaciones diarias. Cuando los mentirosos intentan inventar una respuesta, su énfasis no se ve natural o llega con retardo; rara vez enfatizan en el momento adecuado o deciden hacerlo sólo en asuntos relativamente poco importantes.

Enfatizamos tanto verbal como no verbalmente. Verbalmente, lo hacemos a través de la voz, el tono o la repetición. También enfatizamos no verbalmente, y estos comportamientos pueden ser incluso más exactos y útiles que las palabras cuando se intenta detectar la verdad o la falsedad en una conversación o en un interrogatorio. La gente que normalmente usa las manos cuando habla acompaña sus comentarios con gestos de éstas, e incluso puede llegar a golpear un escritorio al enfatizar. Otros individuos acentúan sus palabras con las puntas de los dedos, bien haciendo gestos con ellos o tocando cosas. Los comportamientos de las manos complementan los discursos sinceros, los pensamientos y los verdaderos sentimientos (Knapp y Hall, 2002, 277-284). Arquear las cejas (movimiento rápido de las cejas) y abrir mucho los ojos son también formas de enfatizar algo (Morris, 1985, 61; Knapp y Hall, 2002, 68).

Se produce otro tipo de manifestación de énfasis cuando alguien inclina el torso hacia delante, mostrando interés. Empleamos gestos que desafían la gravedad, como elevarnos sobre la parte anterior de la planta del pie, cuando expresamos algo importante o cargado de emoción. Si la persona está sentada, enfatizará levantando repentinamente la rodilla al resaltar puntos importantes, y puede mostrar un mayor énfasis golpeándola con la mano, mientras la alza, indicando exaltación. Los gestos que desafían la gravedad son representativos de énfasis y de verdaderos sentimientos, algo que los mentirosos rara vez muestran.

En contraste, la gente quita énfasis o revela falta de compromiso con lo que dice cuando habla por detrás de sus manos (hablando mientras se cubre la boca) o manifestando una expresividad facial limitada. La gente controla su rostro y realiza otras manifestaciones de retirada o restricción de movimientos cuando no se siente vinculada con lo que dice (Knapp y Hall, 2002, 320; Lieberman, 1998, 37). Los mentirosos, a menudo, muestran gestos pensativos y de deliberación, como llevarse los dedos a la barbilla o acariciarse las mejillas, como si aún estuvieran pensando en lo que decir. Esto contrasta mucho con los individuos sinceros que enfatizan lo que dicen. Los mentirosos invierten tiempo evaluando lo que expresan y cómo esto es recibido por los demás, lo cual no concuerda con el comportamiento sincero.

# COMPORTAMIENTOS NO VERBALES ESPECÍFICOS PARA DETECTAR EL ENGAÑO

A continuación, te presento varios detalles específicos en los que podrás fijarte cuando examines el énfasis como un medio para detectar un posible engaño.

## Falta de énfasis en los comportamientos de las manos

Como Aldert Vrij y otros han comentado, la ausencia de movimiento de los brazos y la falta de énfasis parecen indicar que existe engaño. El problema es que no hay modo de evaluar esto, sobre todo en una situación pública o social. No obstante, esfuérzate por observar cuándo ocurre y fíjate en qué contexto se produce, especialmente si tiene lugar después de que se haya sacado a relucir un tema importante (Vrij, 2003, 25-27). Cualquier cambio repentino en el movimiento refleja actividad cerebral. Cuando los brazos pasan de estar animados a quedarse quietos, hay una razón, ya sea abatimiento o, posiblemente, engaño.

En los interrogatorios, me he fijado que los mentirosos tienden a mostrar menos el gesto de formar un triángulo con las puntas de los dedos. También me fijo en los nudillos blancos del individuo que se aferra al brazo de la silla de una forma fija, como si estuviera en un «asiento de eyección». Por desgracia, para esta persona es imposible salir eyectada para evitar la discusión. Muchos investigadores criminales han descubierto que el comportamiento de mantener la cabeza, el cuello, los brazos y las piernas en el sitio sin apenas moverse, y aferrar las manos y los brazos al brazo de la silla, concuerda en gran medida con aquellos que están a punto de engañar, pero de nuevo, no es definitivo (Schafer y Navarro, 2003, 66) (ver figura **{88}**).

Curiosamente, cuando un individuo hace una afirmación que es falsa, evitará tocar no sólo a otras personas, sino también objetos, como una mesa. Nunca he visto ni oído a alguien que estuviera mintiendo gritar: «Yo no lo

hice», mientras golpeaba la mesa con el puño. Normalmente, lo que he visto son afirmaciones muy débiles y sin énfasis, acompañadas por gestos igualmente suaves. La gente que está mintiendo no se siente vinculada con lo que está diciendo ni tiene confianza en ello. Aunque su cerebro pensante (neocórtex) decidirá qué decir para engañar, el cerebro emotivo (el sistema límbico, la parte sincera del cuerpo) simplemente no se involucrará en la treta, y, por lo tanto, no enfatizará sus afirmaciones usando comportamientos no verbales (como gestos). Es difícil hacer caso omiso de los sentimientos del cerebro límbico. Intenta dedicar una amplia sonrisa a alguien que no te guste. Es extremadamente difícil hacerlo. Y así como sucede con una sonrisa falsa o fingida, las afirmaciones falsas vienen con gestos no verbales débiles o pasivos.

## La posición rogativa

El gesto de colocar los brazos estirados hacia delante, con las palmas hacia arriba, se conoce como gesto *rogativo* (o «de rezo») (ver figura **{89}**). Aquellos que rezan colocan las palmas hacia arriba para pedir piedad a Dios. De igual manera, los soldados capturados colocan las palmas hacia arriba cuando se dirigen a sus captores. Este comportamiento también se observa en individuos que desean que los crean. Durante una discusión, observa a la persona con quien hablas. Cuando hace una afirmación, fíjate en si mantiene las palmas de las manos hacia arriba o hacia abajo. Durante una conversación normal, en la que se discuten ideas y ninguna de las partes defiende con vehemencia un punto, siempre espero ver gestos con las palmas hacia arriba y gestos con las palmas hacia abajo.

Sin embargo, cuando una persona está haciendo una declaración apasionada y enérgica, como: «Tiene que creerme, yo no la maté», las manos deberían estar boca abajo (ver figura **{90}**). Si la afirmación se hace con las palmas hacia arriba, el individuo está suplicando que lo crean y yo consideraría esa afirmación muy sospechosa. Aunque esto no es definitivo, yo cuestionaría cualquier afirmación hecha con este gesto. La gente que dice la verdad no ruega que se la crea; hacen una afirmación y con eso es suficiente.

## Las manifestaciones territoriales y el engaño

Cuando estamos seguros y cómodos, nos estiramos. Cuando nos sentimos menos seguros, tendemos a ocupar menos espacio. En circunstancias extremas, la gente angustiada puede llegar a doblar los brazos y las piernas sobre su propio cuerpo, adoptando una posición casi fetal. Las conversaciones y entrevistas incómodas pueden provocar una gran variedad de posturas de retirada: brazos entrelazados o tobillos que se cruzan, a veces hasta el punto de resultar doloroso para el observador. Fíjate sobre todo en los cambios drásticos de posición del cuerpo que pudieran ser indicativos de engaño, particularmente cuando ocurren al mismo tiempo que un cambio de tema específico.

Cuando estamos seguros de lo que creemos o lo que decimos, tendemos a sentarnos erguidos, con los hombros y la espalda rectos, exhibiendo una postura que indica seguridad. Cuando las personas están siendo falsas o están mintiendo, inconscientemente tienden a encorvarse o a hundirse en su asiento como si intentaran escapar de lo que se está diciendo, incluso si ellos mismos lo están diciendo. Los pensamientos y creencias de aquellos que son inseguros o no están seguros de sí mismos en ese momento, probablemente, se reflejan en su postura. Con frecuencia, se encorvan levemente, pero, a veces, bajan drásticamente la cabeza y alzan los hombros hacia las orejas. Fíjate en este «efecto tortuga» cuando la gente esté incómoda e intente esconderse a plena vista. Esto es, sin duda, una muestra de inseguridad y malestar.

## El gesto de encoger los hombros

A pesar de que, en alguna ocasión, todos encogemos los hombros cuando no estamos seguros de algo, los mentirosos hacen un gesto modificado de encoger los hombros cuando se sienten inseguros de sí mismos. Este gesto en los mentirosos no es normal, porque es más breve y personalizado debido a que quien lo manifiesta no se siente totalmente involucrado con lo que se está expresando. Si sólo se levanta un hombro o si los hombros se elevan casi hasta las orejas y la cabeza parece desaparecer, nos encontramos ante un signo de gran malestar que, a veces, se observa cuando la persona se prepara para responder a una pregunta con una mentira.

# CONCLUSIONES

Como ya he comentado al principio del capítulo, las investigaciones realizadas durante los últimos veinte años son inequívocas. No hay comportamientos no verbales que por sí mismos sean claramente indicativos de engaño (Ekman, 1991, 98; Ford, 1996, 217). Como mi amigo e investigador el doctor Mark G. Frank me ha dicho repetidas veces: «Joe, por desgracia, no existe un ‘‘efecto Pinocho’’ en lo referente al engaño» (Frank, 2006). Tengo que coincidir humildemente con esto. Por consiguiente, para diferenciar lo real de la ficción, nuestro único recurso es confiar en que esos comportamientos indicativos de bienestar y malestar, de sincronía y de énfasis nos guíen. Son una guía o paradigma, y eso es todo.

Una persona que no está cómoda, que no enfatiza y cuya comunicación se encuentra fuera de sincronía está, en el mejor de los casos, comunicándose mal o, en el peor, mintiendo. El malestar puede originarse por muchas causas, incluyendo antipatía entre aquellos que participan en la conversación, el escenario en el que se mantiene dicha conversación o el nerviosismo durante un proceso de entrevistas. También puede ser, obviamente, una consecuencia de la culpabilidad, el conocimiento culpable, que se produce por el hecho de tener que ocultar información, o simplemente de mentir. Hay muchas posibilidades, pero ahora que sabes cómo formular preguntas a los demás y reconocer signos de malestar, y también conoces la importancia de poner los diferentes comportamientos en contexto, al menos tienes un punto de partida. Sólo más investigación, observación y corroboración pueden asegurarnos la veracidad. No hay forma de evitar que nos mientan, pero, al menos, podemos estar alerta cuando lo intenten.

Por último, ten cuidado y no etiquetes a alguien como mentiroso con información limitada o basándote en una simple observación. Muchas relaciones buenas se han ido al traste así. Recuerda, en lo referente a detectar la mentira, incluso los mejores expertos, incluido yo, están a un milímetro de distancia del azar, y tienen un 50% de probabilidades de equivocarse o de estar en lo correcto. En pocas palabras, ¡eso no es suficiente!

## CAPÍTULO 9

# ALGUNAS REFLEXIONES FINALES

Una amiga me contó hace poco una historia relacionada con el tema de este libro, que, ya de paso, puede ahorrarte importantes problemas si alguna vez intentas encontrar una dirección en Coral Gables, Florida. Esta amiga llevaba a su hija a una sesión fotográfica en ese lugar, a varias horas de su casa en Tampa. Como no había estado nunca en Coral Gables, consultó un plano para decidir cuál era la mejor ruta que debía seguir. Todo fue bien hasta que llegó a la ciudad y empezó a buscar los letreros con los nombres de las calles. No había ninguno. Condujo durante veinte minutos a través de intersecciones sin marcar y no halló ningún letrero a la vista. Finalmente, desesperada, paró en una gasolinera y preguntó cómo podía identificar alguien las calles en aquel lugar. Al propietario no le sorprendió su pregunta. «Usted no es la primera persona que lo pregunta –asintió en un gesto de comprensión–. Cuando llegue a la intersección, tiene que mirar hacia abajo, no hacia arriba. Los indicadores de las calles son bloques de piedra erosionados, de unos quince centímetros, y están colocados en el suelo, sobre la acera.» Mi amiga siguió su consejo y, en cuestión de minutos, localizó su destino. «Obviamente –me comentó–, yo buscaba las señales de las calles a una altura de un metro ochenta o más, no a quince centímetros del suelo… Lo más increíble –añadió– fue que una vez supe qué buscar y dónde mirar, las señales eran evidentes e inconfundibles. No tuve ningún problema para encontrar el camino.»

Este libro también va de señales. En lo referente al comportamiento humano, hay básicamente dos tipos de señales: verbales y no verbales. A todos se nos ha enseñado a fijarnos en las verbales y a identificarlas. Por analogía, ésas son las que están colocadas en postes claramente visibles cuando conducimos por las calles de una ciudad desconocida. Luego, tenemos

las señales no verbales, las que siempre están ahí, pero que muchos de nosotros no hemos aprendido a localizar porque no nos han enseñado a fijarnos en ellas y a identificarlas colocadas como están, a la altura del suelo. Lo interesante es que, una vez que aprendemos a detectarlas e interpretarlas, nuestras reacciones serán como las de mi amiga: «Una vez que supe qué buscar y dónde mirar, las señales eran evidentes e inconfundibles. No tuve ningún problema para encontrar el camino».

Mi esperanza es que, a través de la comprensión del comportamiento no verbal, logres una visión más profunda y significativa del mundo que te rodea, y seas capaz de oír y ver los dos lenguajes, el hablado y el mudo, los cuales se combinan para presentar el completo y rico tapiz de la experiencia humana en toda su deliciosa complejidad. Éste es un objetivo que merece la pena perseguir y que yo sé que, con esfuerzo, puedes alcanzar. Ahora posees algo poderoso. Posees un conocimiento que enriquecerá tus relaciones interpersonales durante el resto de tu vida. Disfruta sabiendo que el cuerpo habla y que tú lo entiendes.

**JOE NAVARRO**
Tampa, Florida,
Estados Unidos

# BIBLIOGRAFÍA


- American Psychiatric Association. (2000). *Diagnostic and statistical manual of mental disorders* (4ª ed.). Texto rev. Washington, DC: American Psychiatric Association.
- Axteli, R. E. (1991*). Gestures: The do's and taboos of body language around the world*. Nueva York: John Wiley & Sons, Inc.
- Burgoon, J. K., D. B. Buller y W. G. Woodall, (1994). *Nonverbal communication: The unspoken dialogue*. Columbus, OH: Greyden Press.
- Cialdini, R. B. (1993). *Influence: The psychology of persuasion*. Nueva York: William Morrow and Company, Inc.
- Collett, P. (2003). *The book of tells: From the bedroom to the boardroom—how to read other people* Ontario: HarperCollins Ltd.
- Cumming, A. «Polygraph use by the Department of Energy: Issues for Congress» (14 de febrero de 2007): **www.fas.org/sgp/crs/ inte1/RL3l988.pdf**.
- Darwin, C. (1872). *The expression of emotion in man and animals*. Nueva York: Appleton Century Crofts.
- De Becker, G. (1997), *The gift of fear*. New York: Dell Publishing.
- DePaulo, B. M., J. I. Stone y G. D. Lassiter, (1985). «Deceiving and detecting deceit», en B. R. Schlenker (ed.*), The self and social life*. Nueva York: McGraw-Hill.
- Diaz, B. *The conquest of new Spain*. Nueva York: Penguin Books.
- Dimitrius, J. y M. Mazzarella, (2002). *Put your best foot forward: Make a great impression by taking control of how others see you*. Nueva York: Fireside.
- _____(1998). *Reading people*. Nueva York: Ballantine Books.
- Ekman, P. (2003). *Emotions revealed: Recognizing faces and feelings to improve communication and emotional life*. Nueva York: Times Books.
- _____(1991). *Telling lies: Clues to deceit in the marketplace, politics, and marriage*. Nueva York: W. W. Norton & Co.

- Ekman, P y M. O'Sullivan, (1991). «Who can catch a liar?», *American Psychologist* 46, 913-920.
- Ford, C. V. (1996*). Lies! lies!! lies!!! The psychology of deceit*. Washington, DC: American Psychiatric Press, Inc.
- Frank, M. G. *et al.* (2006). «Investigative interviewing and the detection of deception», en Tom Williamson (ed.), *Investigative interviewing: Rights, research, regulation*. Devon, Reino Unido: Willian Publishing.
- Givens, D. B. (2005). *Love signals: A practical guide to the body language of courtship*. Nueva York: St. Martin's Press.
- _____(1998-2007). *The nonverbal dictionary of gestures, signs & body language cues*. Obtenido el 11/18/07 del sitio web de Spokane Center for Nonverbal Studies **http://members.aol.com/nonverbal2/diction1.htm**.
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence*. Nueva York: Bantam Books.
- Gregory, D. (1999). *Personal conversation with Joe Navarro*, FBI HQ, Washington, DC.
- Grossman, D. (1996). *On Killing: The psychological cost of learning to kill in war and society*. Nueva York: Back Bay Books.
- Hall, E. T. (1969). *The hidden dimension*. Garden City, NY: Anchor.
- Hess, E. H. (1975a). *The tell-tale eye: How your eyes reveal hidden thoughts and emotions*. Nueva York: Van Nostrand Reinhold.
- _____(1975b). «The role of pupil size in communication», *Scientific American* 233, 110-119.
- Johnson, R. R. (2007). «Race and police reliance on suspicious non-verbal cues», *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management* 20 (2), 277-290.
- Kassin, S. M. (2006). «A critical appraisal of modern police interrogations», en Tom Williamson (ed.), *Investigative interviewing: Rights, research, regulation*. Devon, UK: Willian Publishing.
- _____(2004). «True or false: "I'd know a false confession if I saw one"», en Pär Anders Granhag y Leif A. Strömwall (eds.), *The detection of deception in forensic contexts*. Cambridge, Reino Unido: Cambridge University Press.
- Knapp, M. L. y J. A. Hall, (2002). *Nonverbal communication in human interaction*, (5ª ed.), Nueva York: Harcourt Brace Jovanovich.
- Leakey, R. E. y R. Lewin, (1977). *Origins: The emergence and evolution of our species and its possible future*. Nueva York: E. P. Dutton.
- LeDoux, J. (1996). *The emotional brain: The mysterious underpinnings of emotional life*. Nueva York: Touchstone.

- Lieberman, D. J. (1998). *Never be lied to again*. Nueva York: St. Martin's Press.
- Manchester, W. (1978). *American Caesar: Douglas MacArthur 1880-1964*. Boston: Little, Brown & Company.
- Morris, D. (1985). *Body watching*. Nueva York: Crown Publishers.
- Murray, E. (2007). Entrevistado por Joe Navarro, 18 de agosto, Ontario, Canada.
- Myers, D. G. (1993). *Exploring psychology* (2ª ed.). Nueva York: Worth Publishers.
- Navarro, J. (2007). *Psychologie de la communication non verbale*, en M. St-Yves y M. Tanguay (eds.), *Psychologie de l'enquête criminelle: La recherche de la vérité*. Cowansville, Québec: Les Éditions Yvon Blais: 141-163.
- _____(2006). *Read 'em and reap: A career FBI agent's guide to decoding poker tells*. Nueva York: HarperCollins.
- _____(2003). «A four-domain model of detecting deception», *FBI Law Enforcement Bulletin* (junio), 19-24.
- Navarro, J. y J. R. Schafer, (2003). «Universal principles of criminal behavior: A tool for analyzing criminal intent», *FBI Law Enforcement Bulletin* (enero), 22-24.
- _____(2001). «Detecting deception», *FBI Law Enforcement Bulletin* (julio), 9-13.
- Nolte, J. (1999). *The human brain: An introduction to its fusnctional anatomy*. St. Louis, MO: Mosby.
- Ost, J. (2006). «Recovered memories», en Tom Williamson (ed.), *Investigative interviewing: Rights, research, regulation*. Devon, Reino Unido: Willian Publishing.
- Panksepp, J. (1998). *Affective neuroscience: The foundations of human and animal emotions*. Nueva York: Oxford University Press, Inc.
- Prkachin, K. M. y K. D. Craig, (1995). «Expressing pain: The communication and interpretation of facial pain signals», *Journal of Nonverbal Behavior* 9 (4), invierno, 181-205.
- Ratey, J. J. (2001). *A user's guide to the brain: Perception, attention, and the four theaters of the brain*. Nueva York: Pantheon Books.
- Schafer, J. R. y J. Navarro, (2004). *Advanced interviewing techniques*. Springfield, IL: Charles C. Thomas Pubhisher.
- Simons, D. J. y C. E. Chabris, (1999). «Gorillas in our midst: Sustained inattentional blindness for dynamic events», *Perception* 28, 1059.
- St-Yves, M. y M. Tanguay, (eds.) (2007). *Psychologie de l'enquête criminelle: La recherche de la vérité*. Cowansville, Québec: Les Éditions Yvon Blais.

- Vrij, A. (2003). *Detecting lies and deceit: The psychology of lying and the implications for professional practice*. Chichester, Reino Unido: John Wiley & Sons, Ltd.

# SECCIÓN GRÁFICA

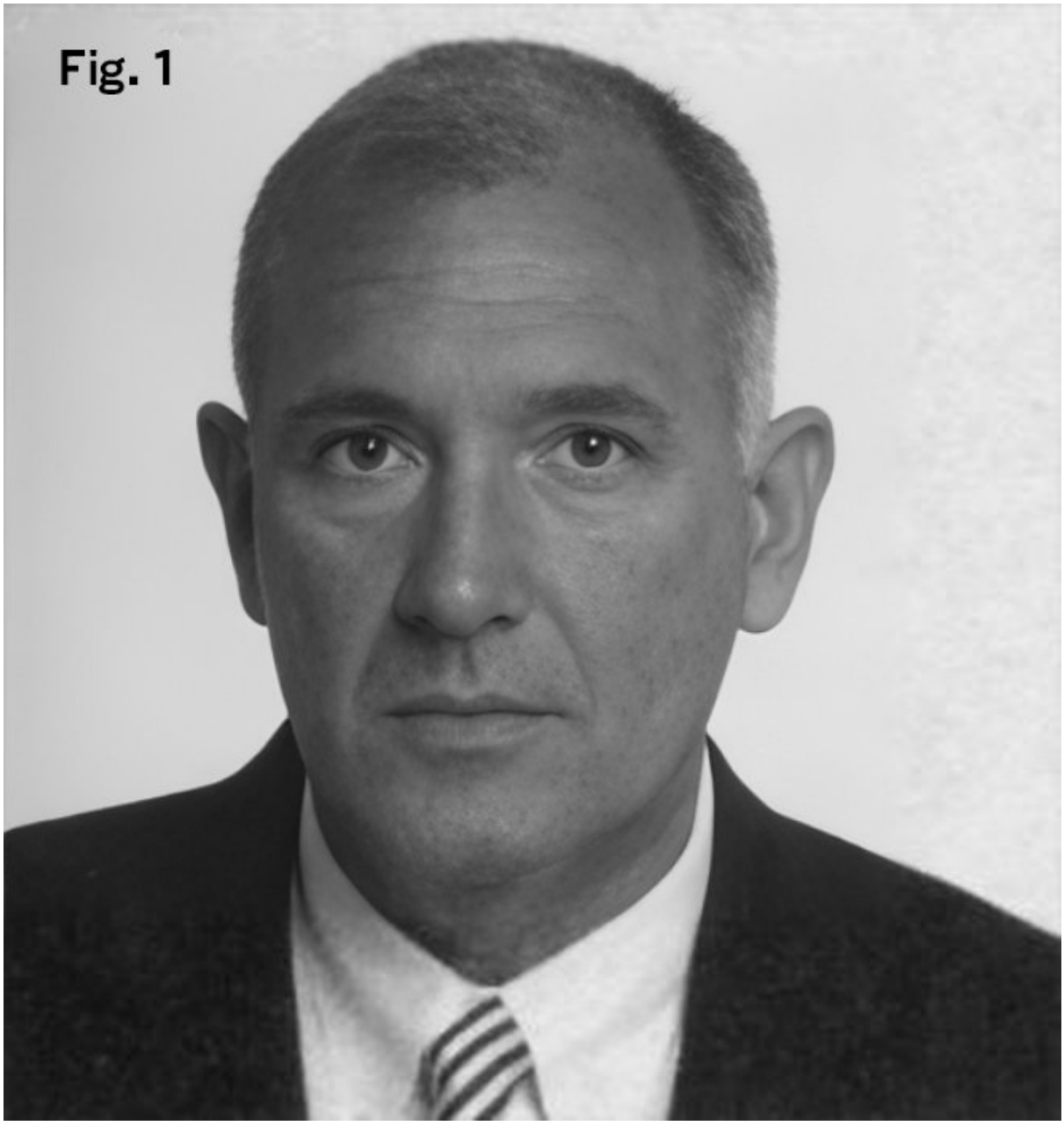



**Figura 1.** Fíjate en los rasgos de la cara cuando no están tensos. Los ojos permanecen relajados y los labios llenos.

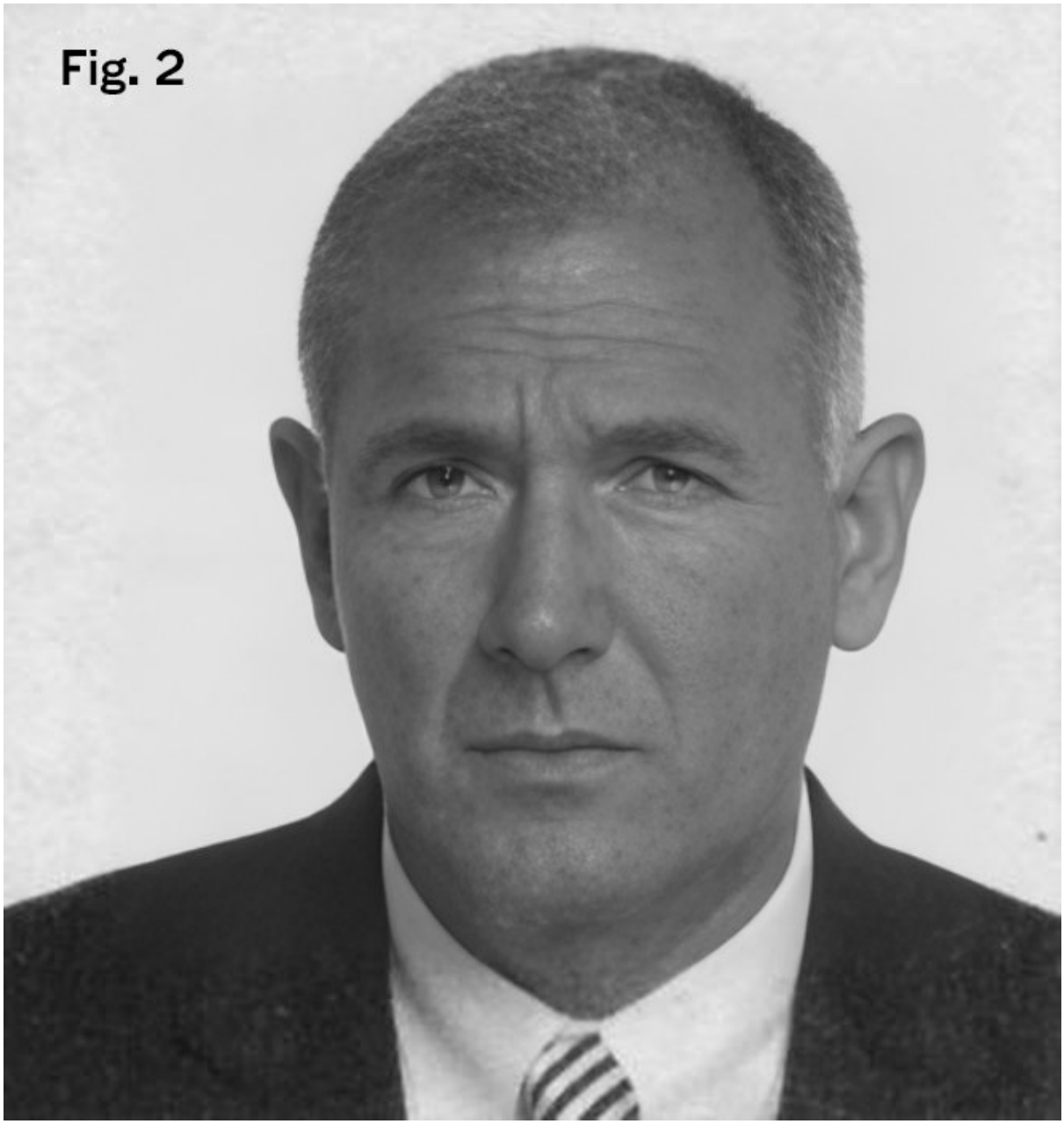



**Figura 2.** Una cara estresada está tensa y levemente contraída, las cejas están fruncidas y la frente arrugada.

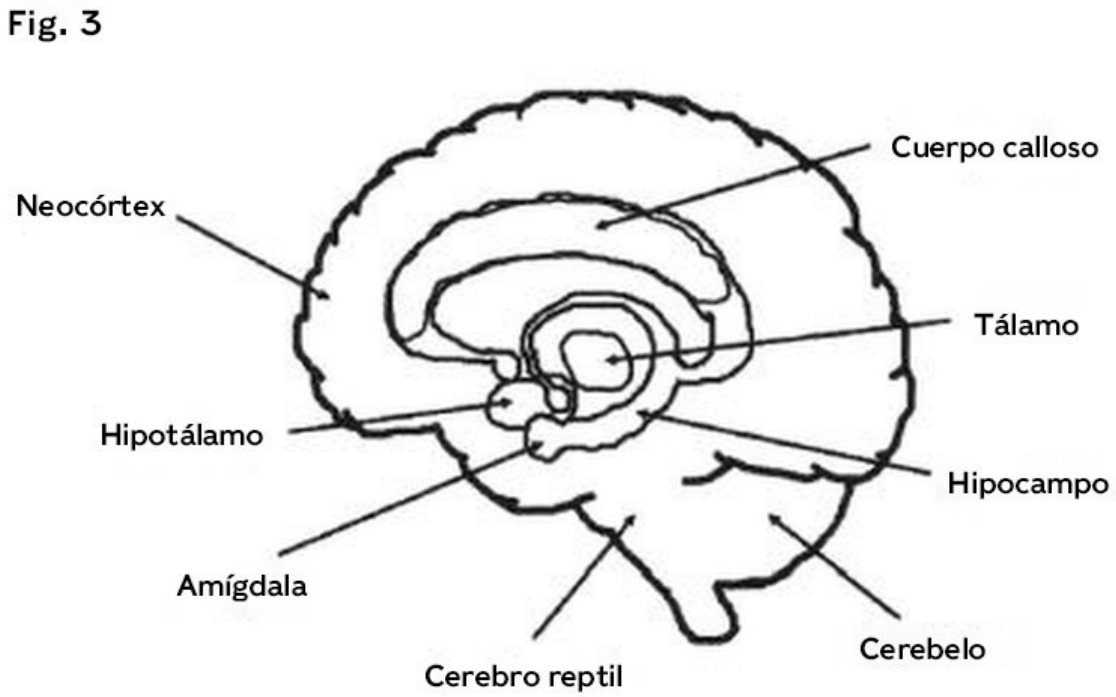



**Figura 3.** Diagrama del cerebro límbico con estructuras importantes como la amígdala y el hipocampo.

Fig. 4

**Figura 4.** El «efecto tortuga» (hombros encogidos hacia las orejas) se ve a menudo cuando la gente se siente humillada o pierde la confianza de un modo repentino.

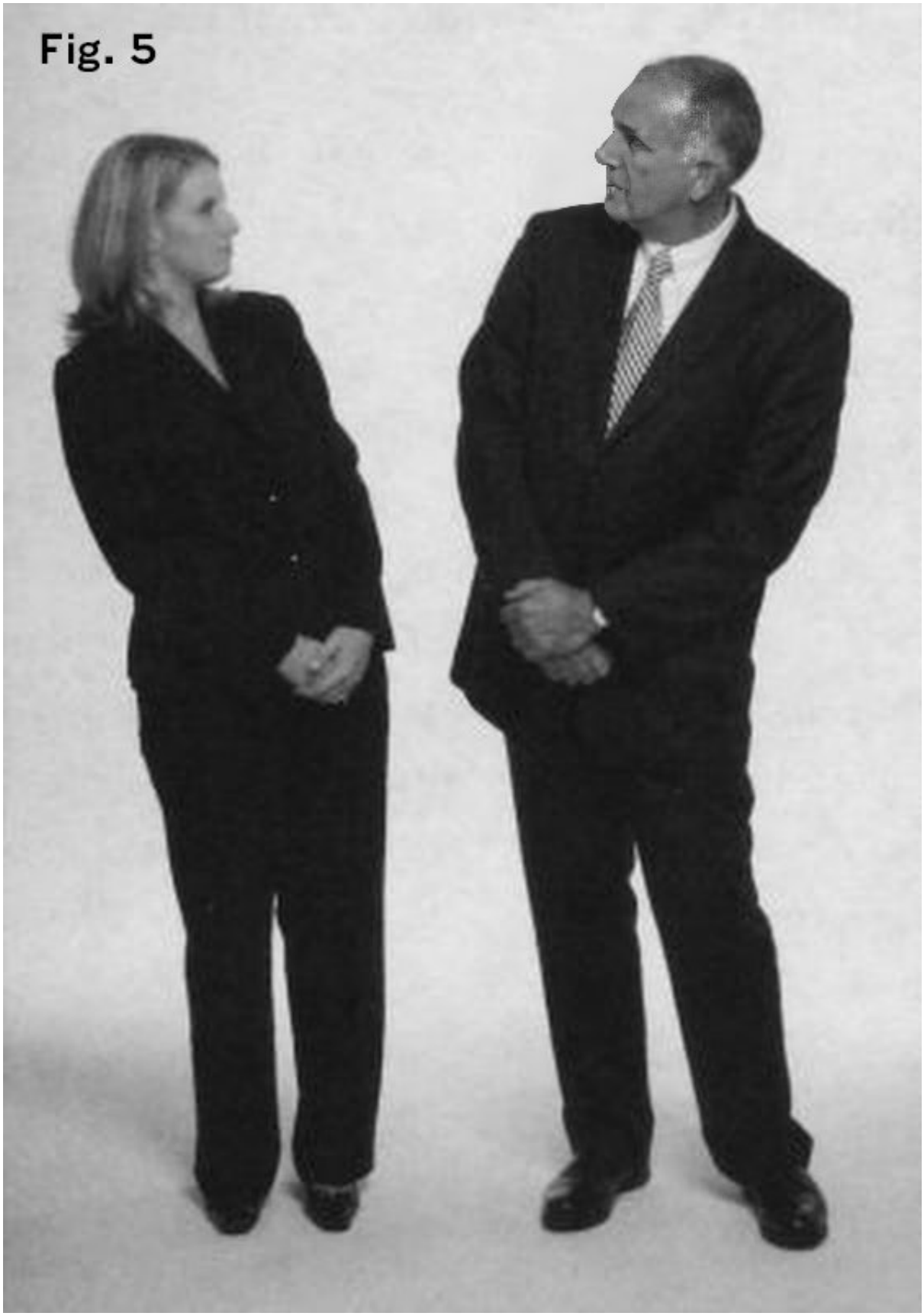



**Figura 5.** La persona se inclina hacia atrás alejándose inconscientemente de los demás cuando no está de acuerdo o se siente incómoda con ellos.

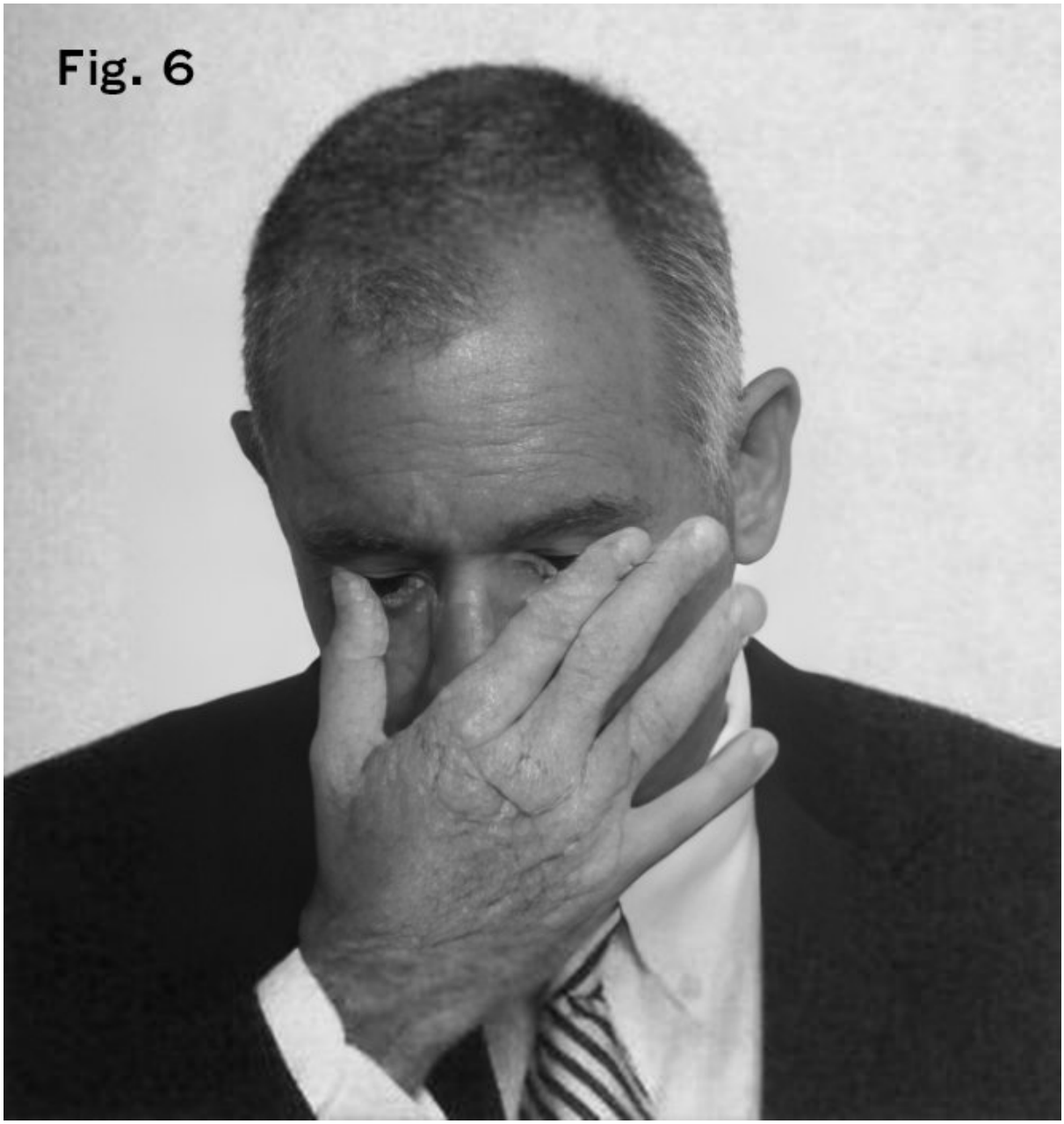



**Figura 6.** Bloquear los ojos demuestra consternación, incredulidad o desacuerdo.

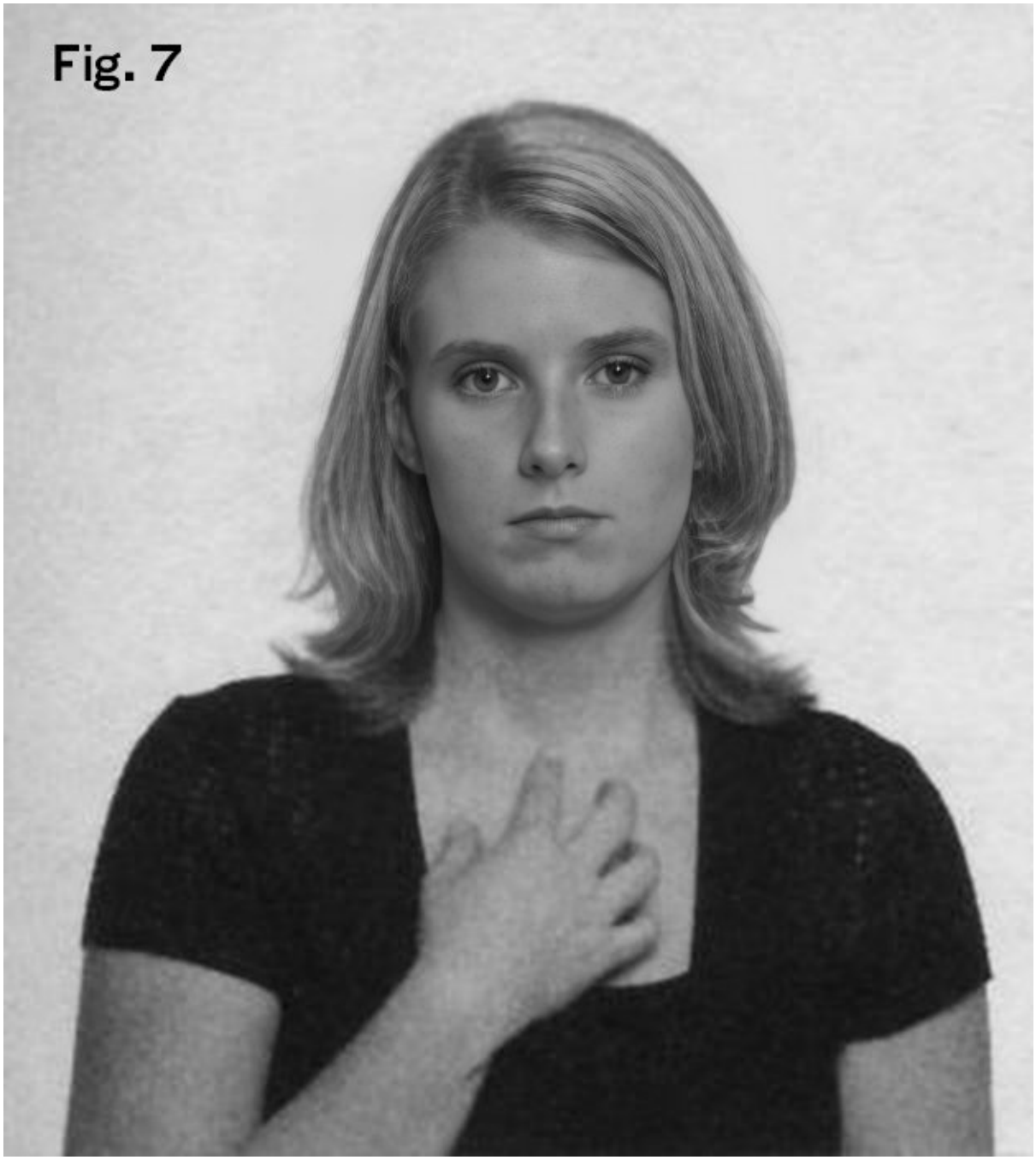



**Figura 7.** Cubrirse el hoyuelo del cuello produce un efecto calmante ante las inseguridades, el malestar emocional, el miedo o las preocupaciones en tiempo real. Jugar con un collar a menudo cumple el mismo objetivo.

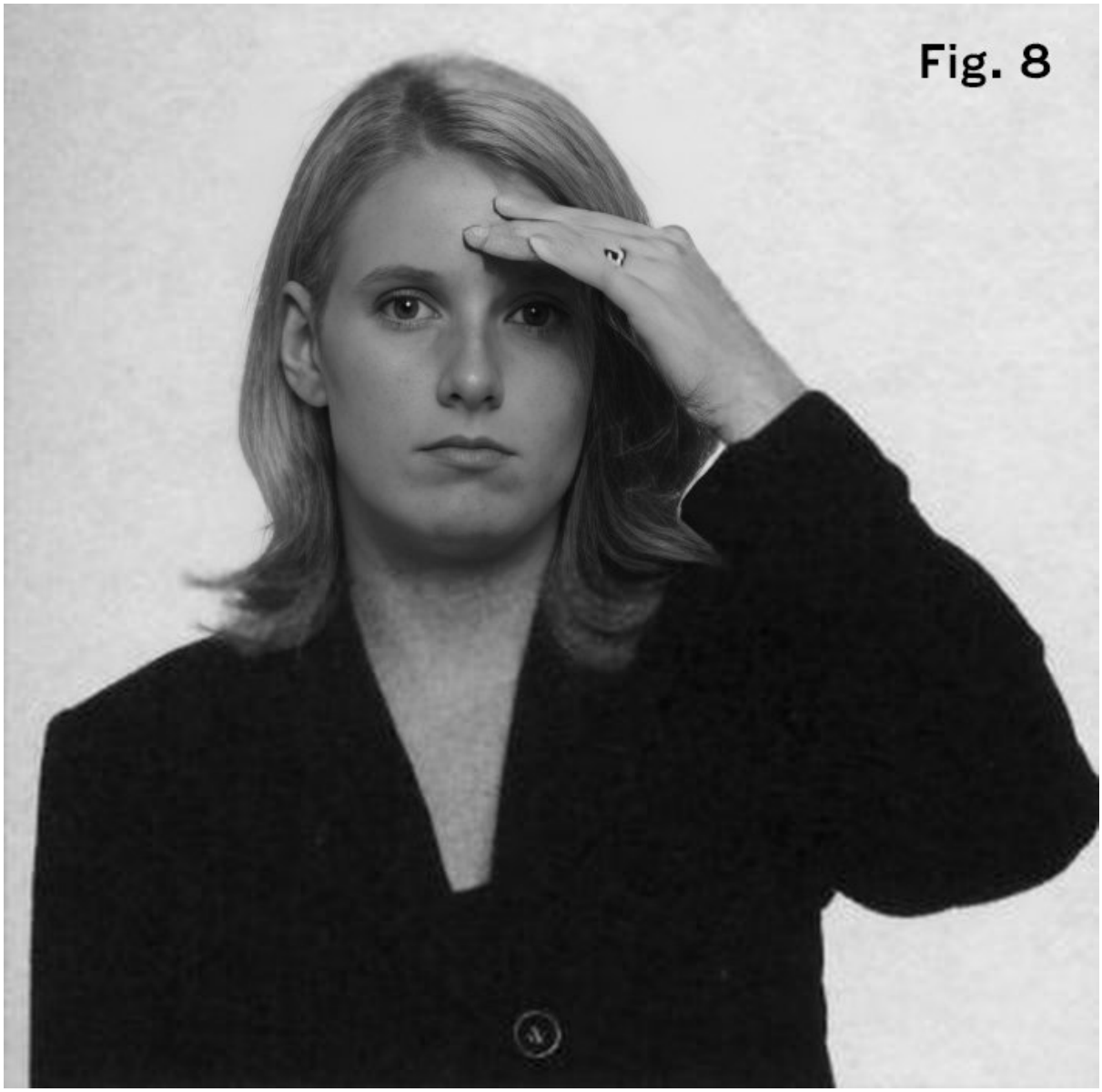



**Figura 8.** Frotarse la frente con frecuencia es un buen indicador de que la persona tiene dificultades con algo o está experimentando una sensación de malestar que puede ir de leve a intensa.

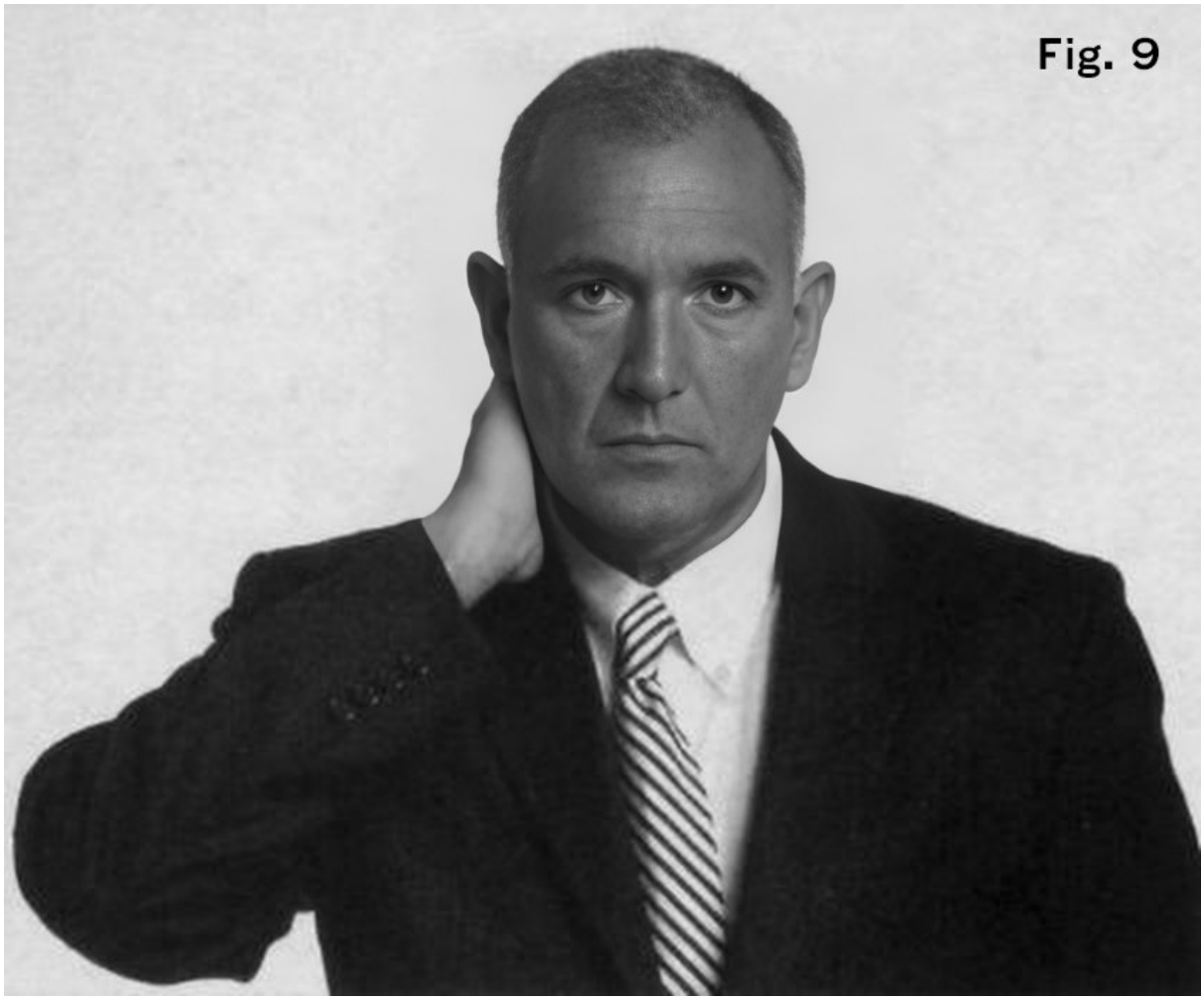



**Figura 9.** Nos tocamos el cuello cuando experimentamos malestar emocional, o tenemos dudas o inseguridad.

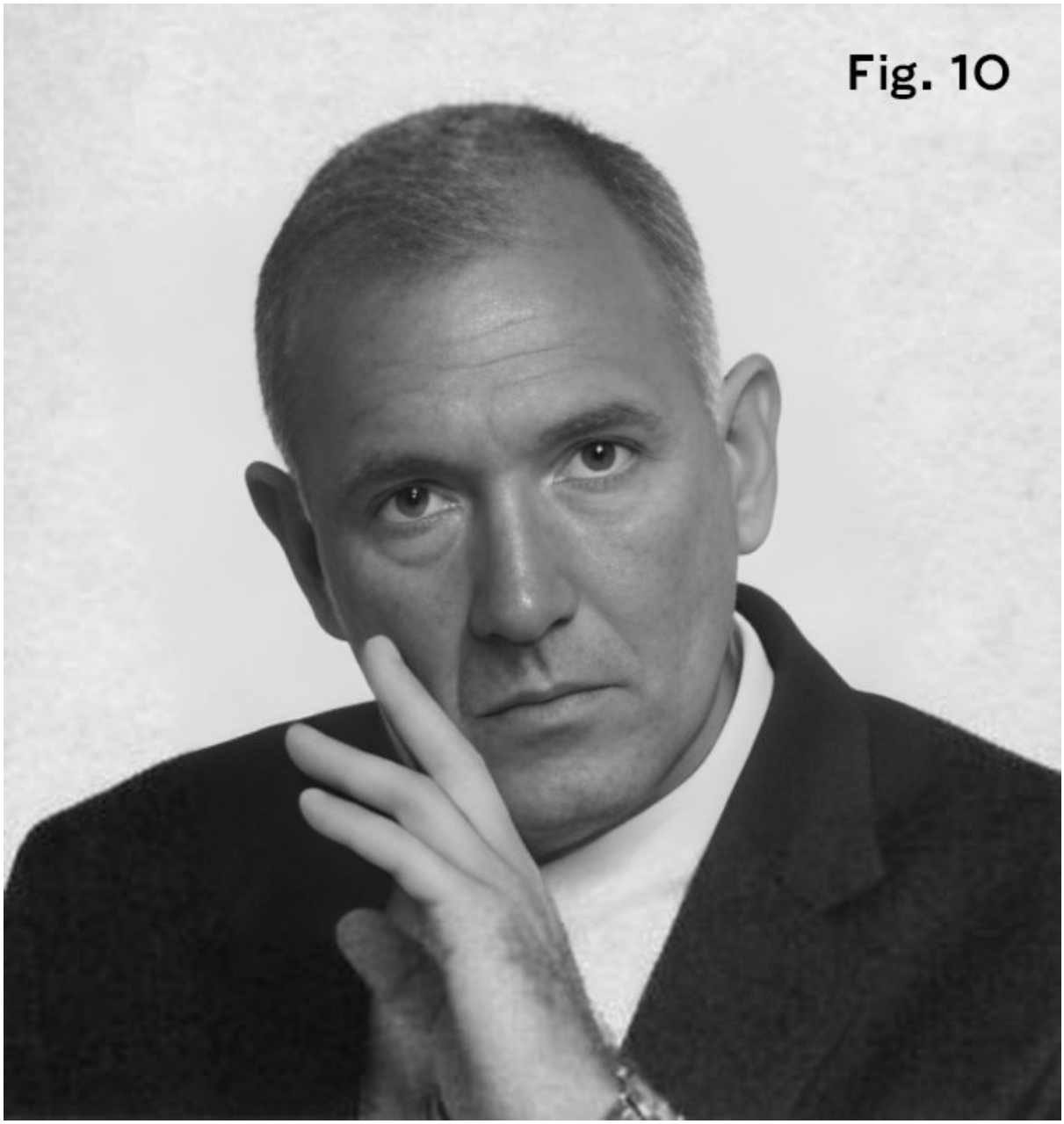



**Figura 10.** Tocarse la cara o la mejilla es un modo de tranquilizarnos cuando estamos nerviosos, irritados o preocupados.

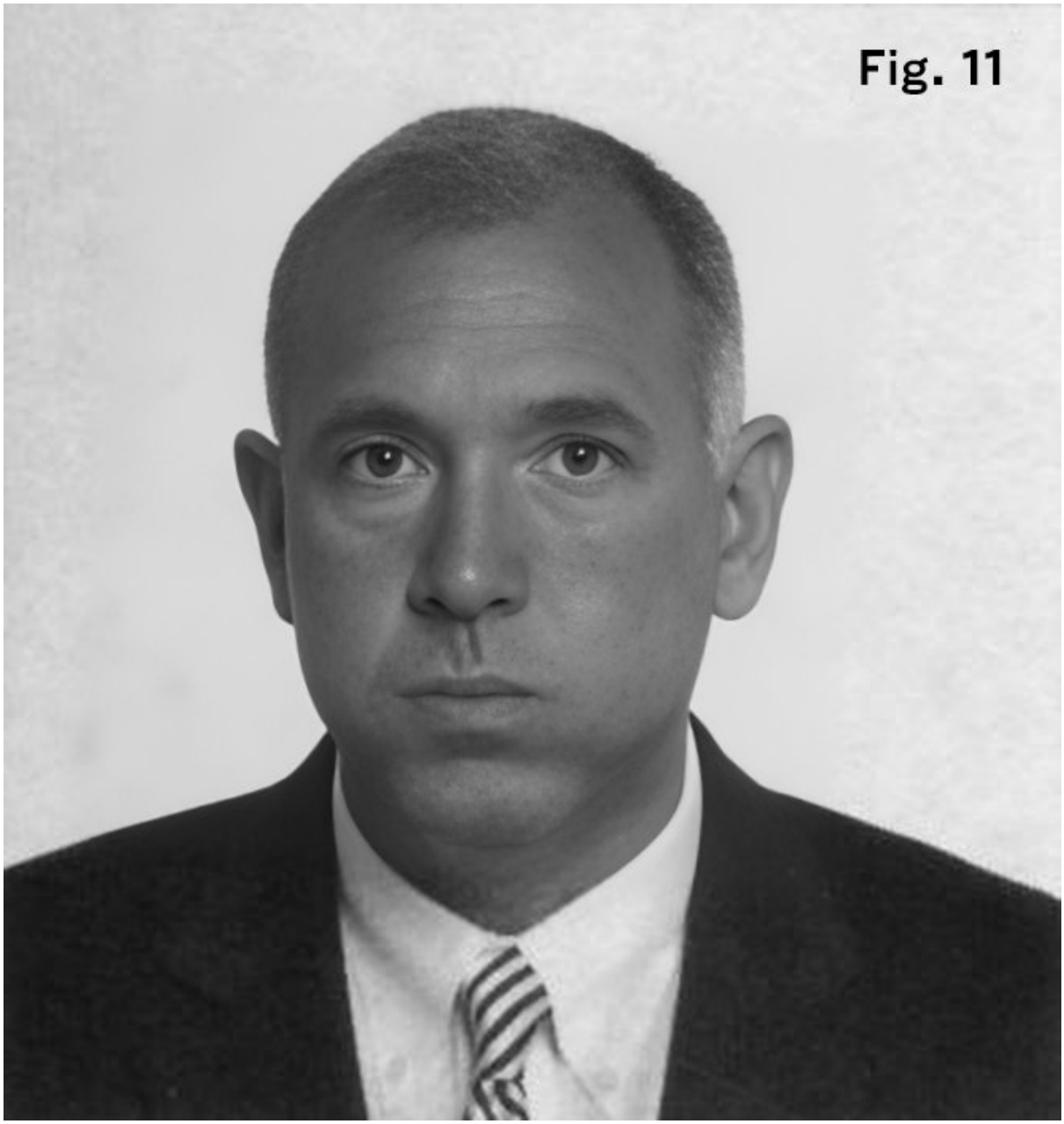



**Figura 11.** Exhalar con las mejillas hinchadas es una buena forma de liberar tensión y calmarse. Fíjate con qué frecuencia la gente hace esto después de estar a punto de sufrir un contratiempo.

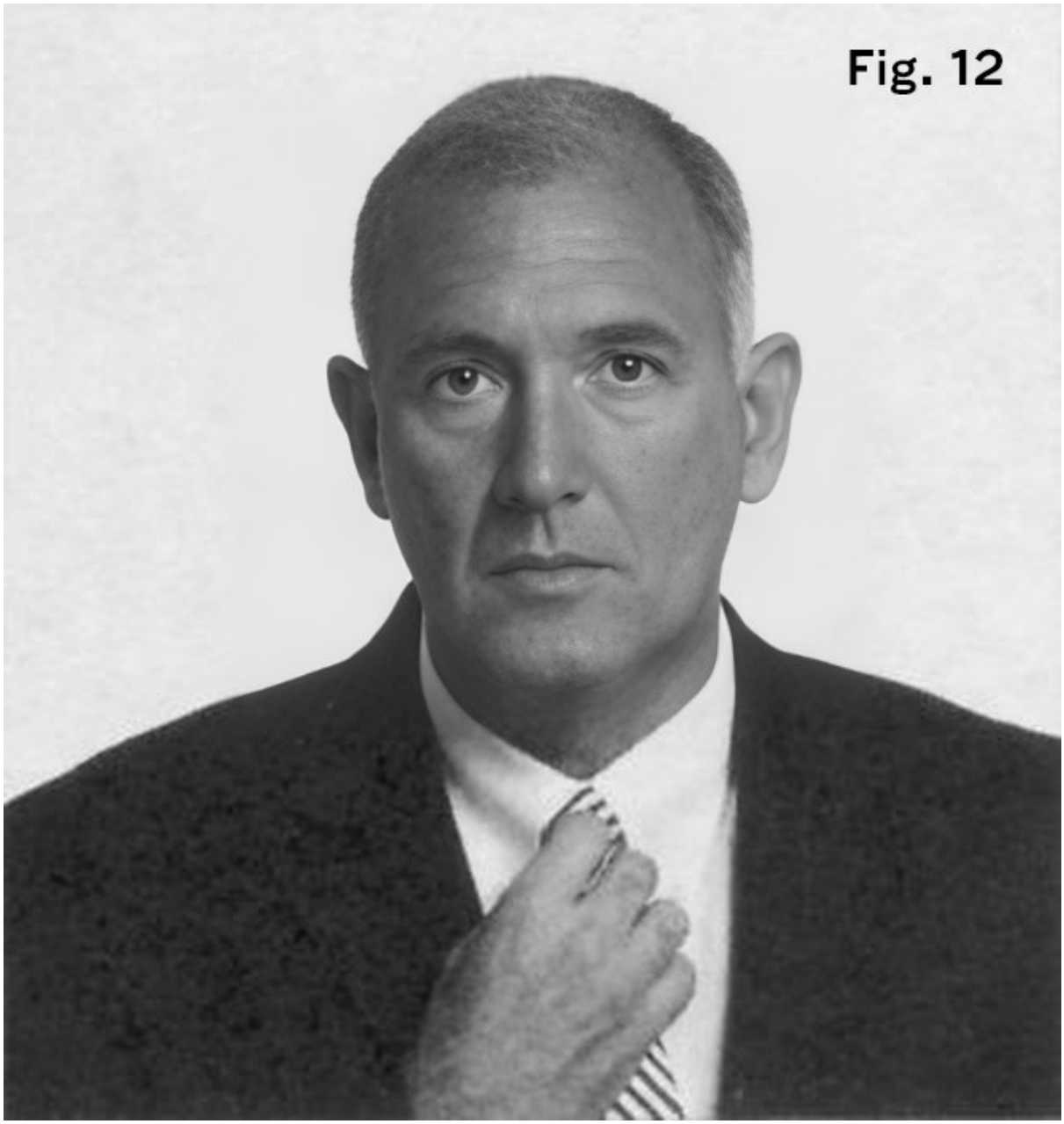



**Figura 12.** Los hombres se ajustan la corbata para enfrentarse a las inseguridades o al malestar. Esta prenda también cubre la escotadura esternal.

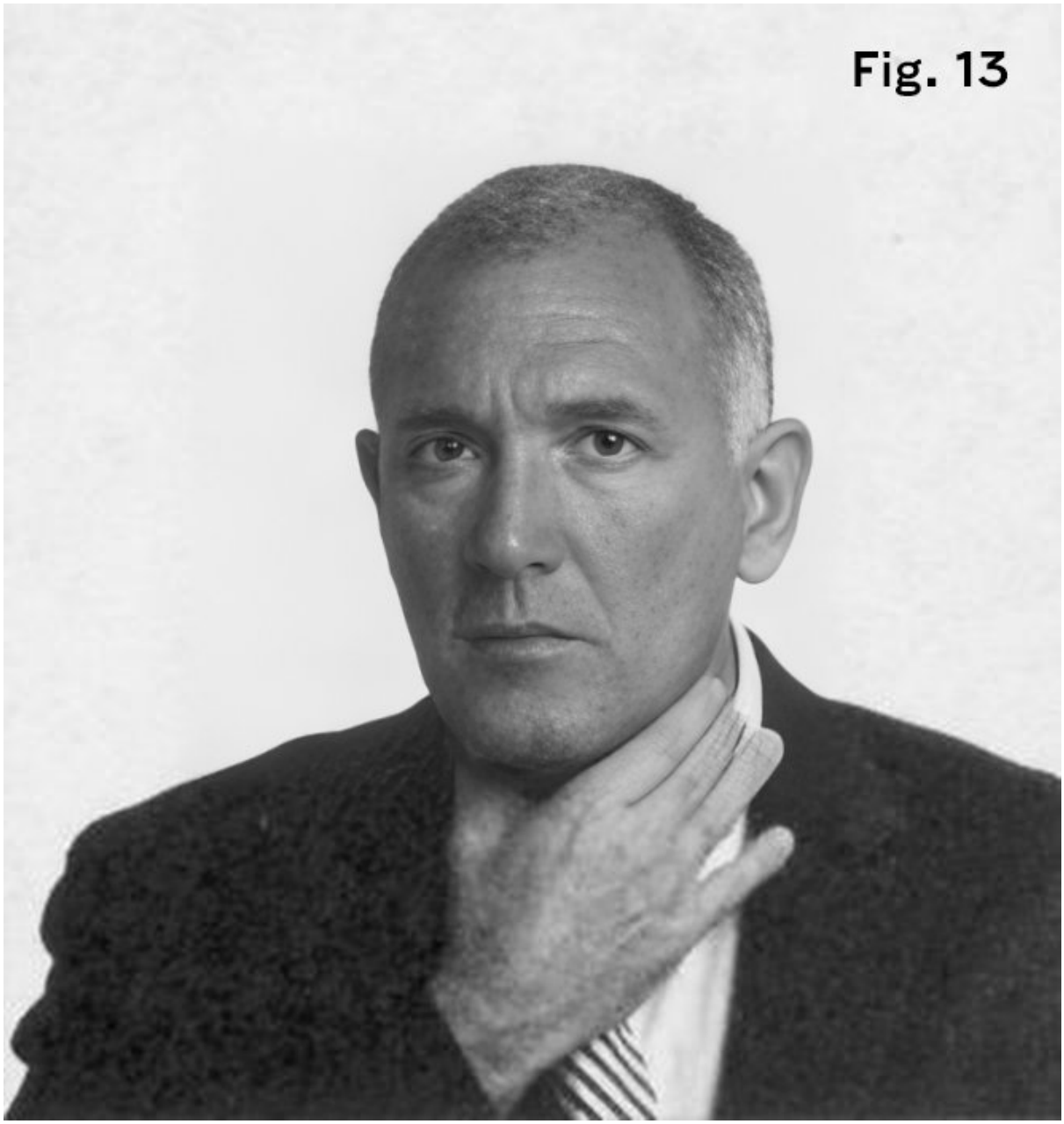



**Figura 13.** Los hombres tienden a masajearse o acariciarse el cuello para aliviar el estrés. Esta zona es rica en nervios, incluido el nervio vago, que al ser masajeado baja el ritmo cardíaco.

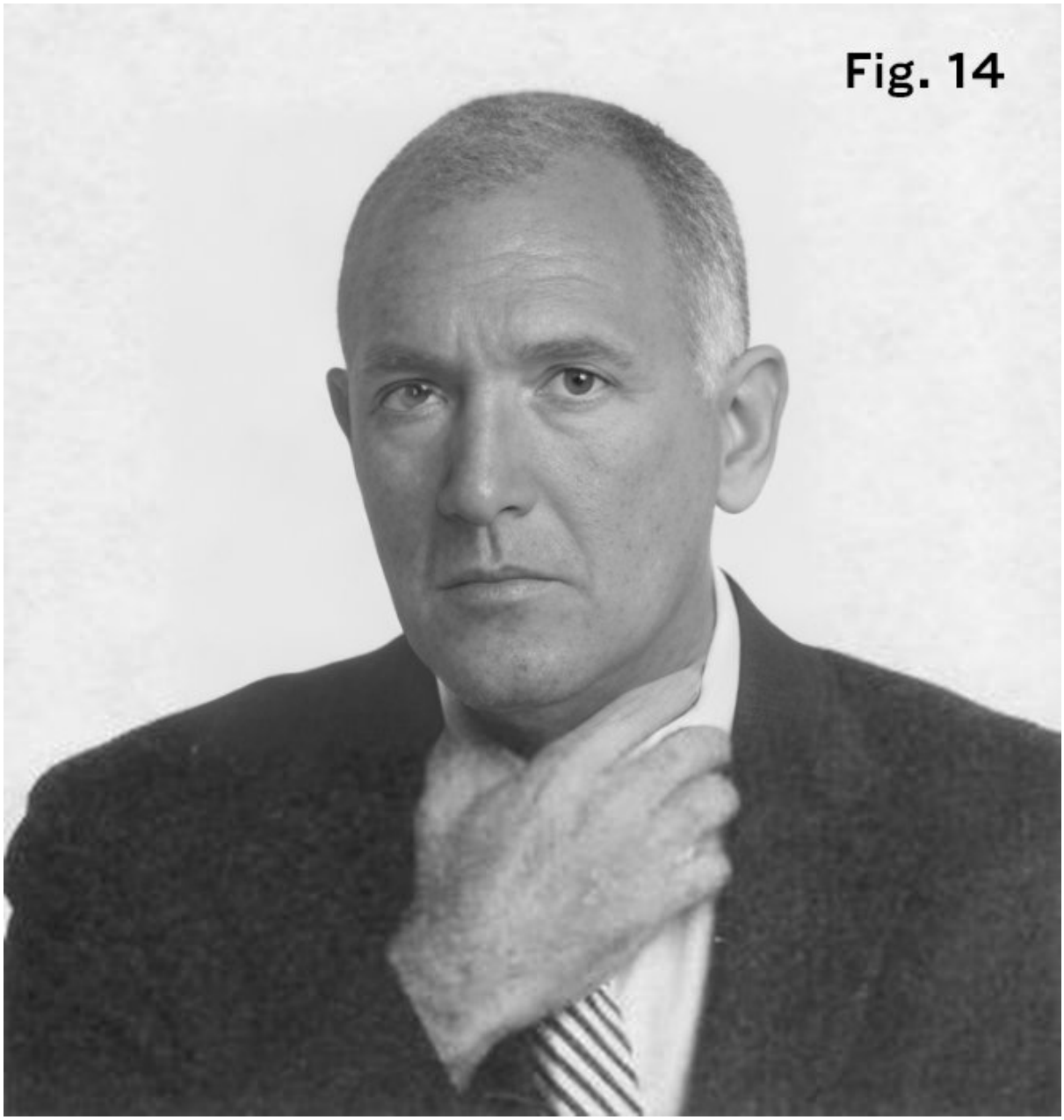



**Figura 14.** Los hombres, por lo general, se cubren el cuello más enérgicamente que las mujeres como un método para enfrentarse al malestar o a las inseguridades.

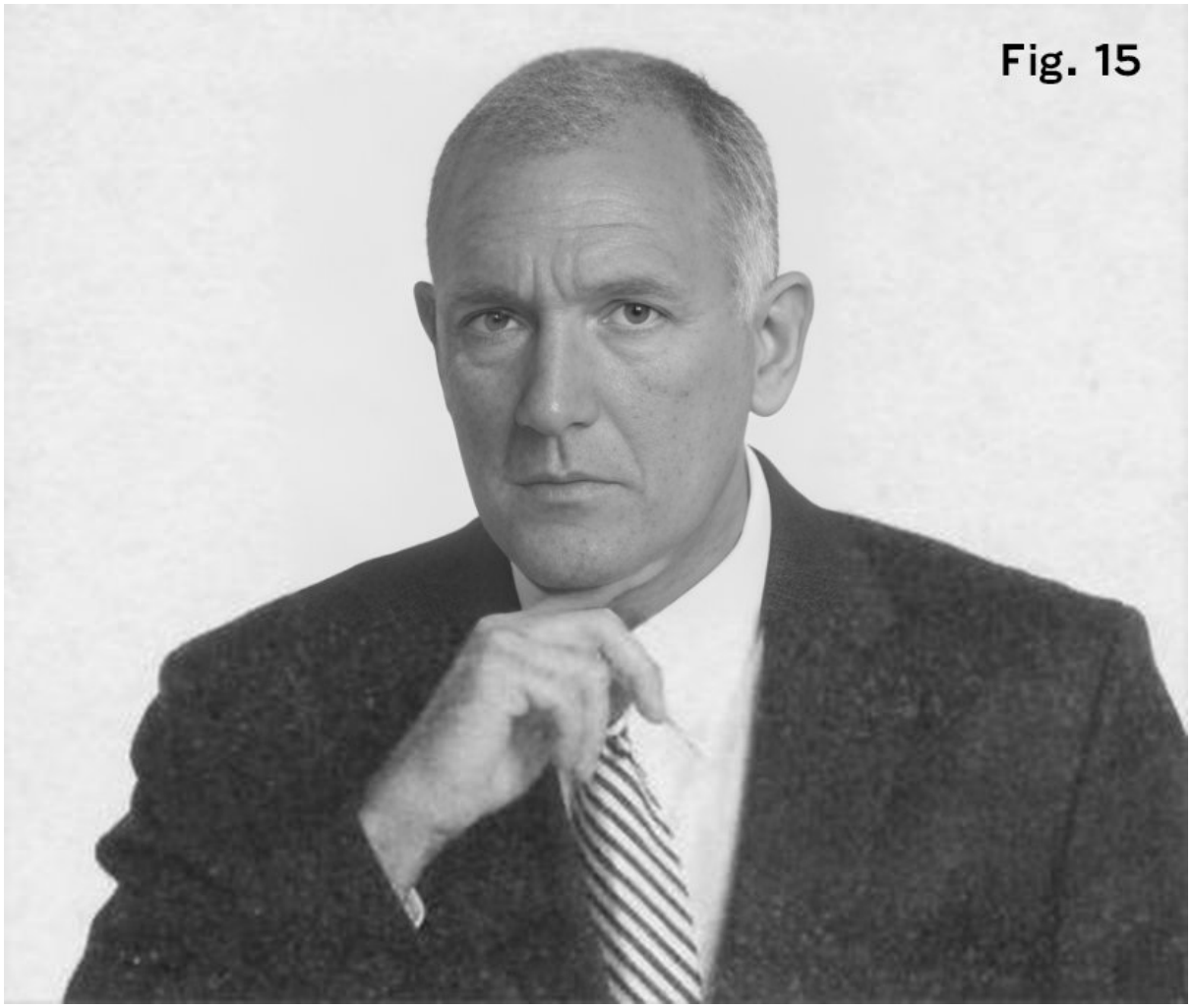



**Figura 15.** Incluso un breve contacto con el cuello servirá para mitigar la inquietud y el malestar. El gesto de tocarse o masajearse el cuello es un apaciguador y liberador de estrés muy potente y universal.

Fig. 16

**Figura 16.** Cuando se siente estresada o nerviosa, la gente se «limpiará» con las palmas las piernas para tranquilizarse. A menudo oculto tras una mesa, es un indicador bastante fiable de incomodidad o ansiedad.

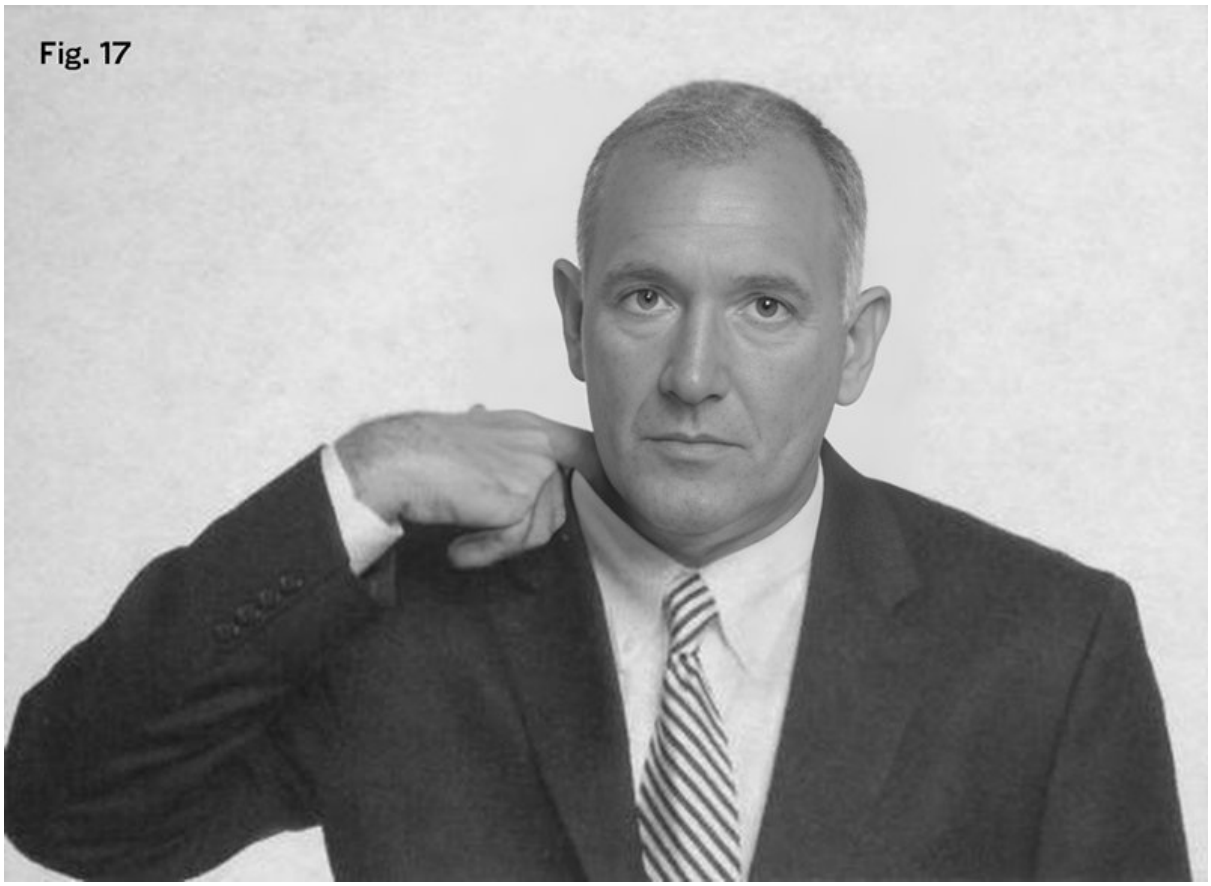



**Figura 17.** La ventilación del área del cuello reduce el estrés y la incomodidad. El cómico Rodney Dangerfield era famoso por hacer este gesto cuando no lo «respetaban».

Fig. 18

**Figura 18.** Un pie que se vuelve hacia una dirección diferente a la de su interlocutor durante una conversación es una señal de que la persona tiene que marcharse precisamente en esa dirección. Éste es un indicador de intención.

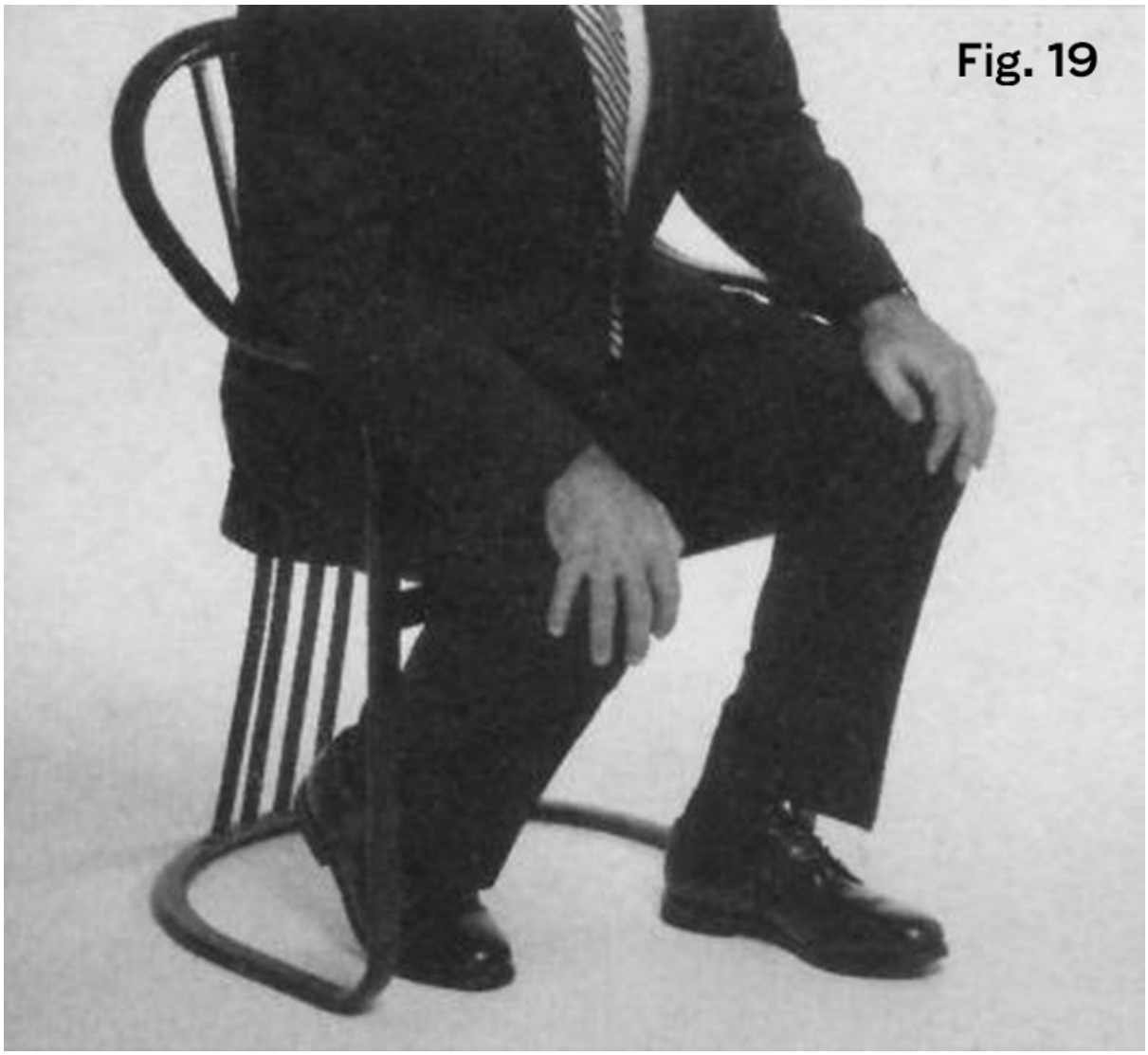



**Figura 19.** El hecho de apretar las rodillas y pasar el peso del cuerpo a los pies es un indicador de intención que muestra que la persona desea levantarse y marcharse.

Fig. 20

**Figura 20.** Cuando los dedos apuntan hacia arriba como en esta fotografía, normalmente significa que la persona está de buen humor o que está pensando o escuchando algo positivo.

**Figura 21.** Si el pie pasa de estar apoyado en el suelo a adoptar la «posición de salida», estaremos ante un indicador de intención que nos señala que la persona quiere irse.

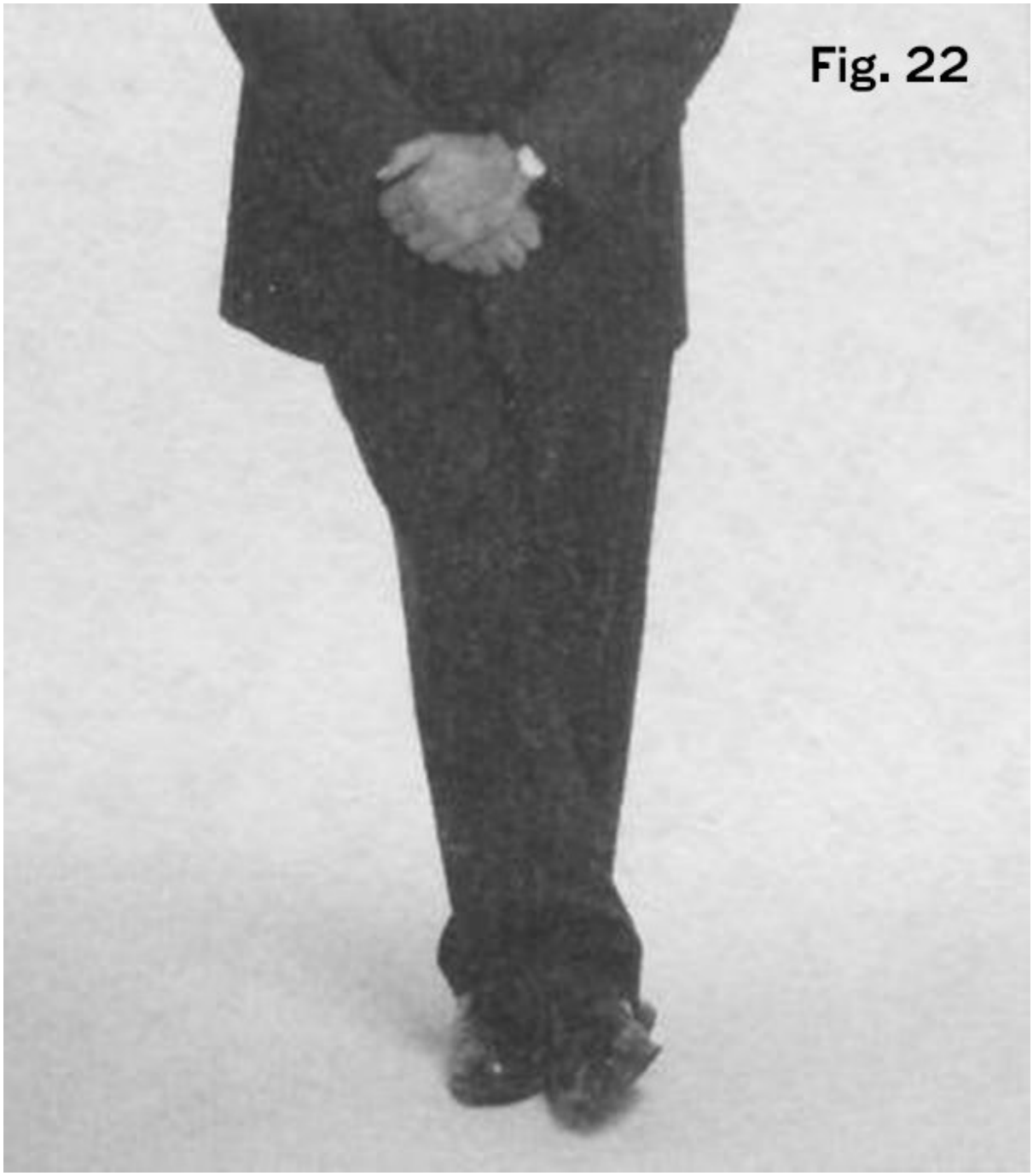



**Figura 22.** Normalmente cruzamos las piernas cuando nos sentimos cómodos. La repentina presencia de alguien que no nos gusta puede hacer que las descrucemos.

Fig. 23

**Figura 23.** Si dos personas hablan y ambas mantienen las piernas cruzadas, éste es un muy buen indicador de que se sienten cómodas la una con la otra.

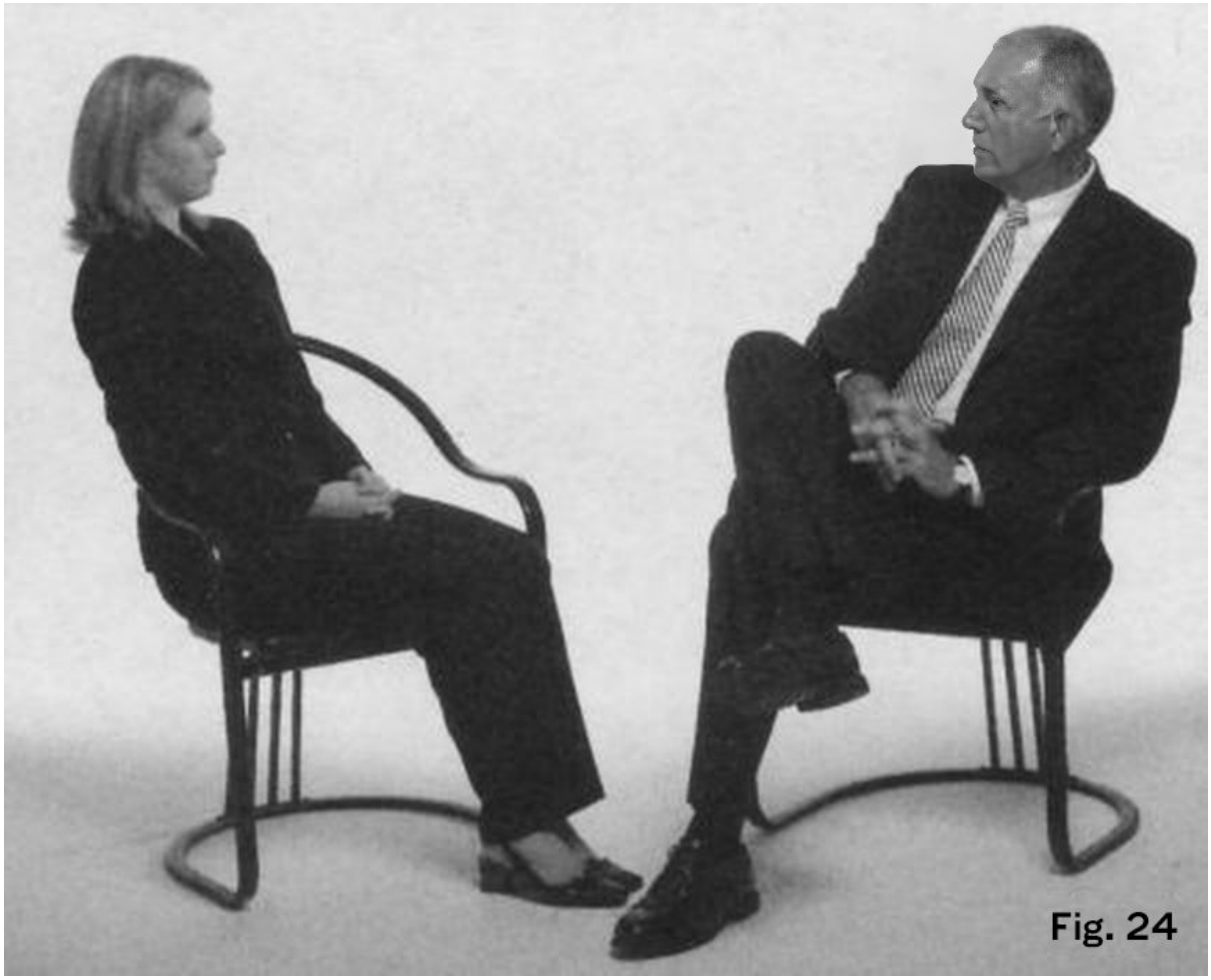



**Figura 24.** En esta foto, el hombre ha colocado la pierna derecha de forma que la rodilla actúa como una barrera entre él y la mujer.

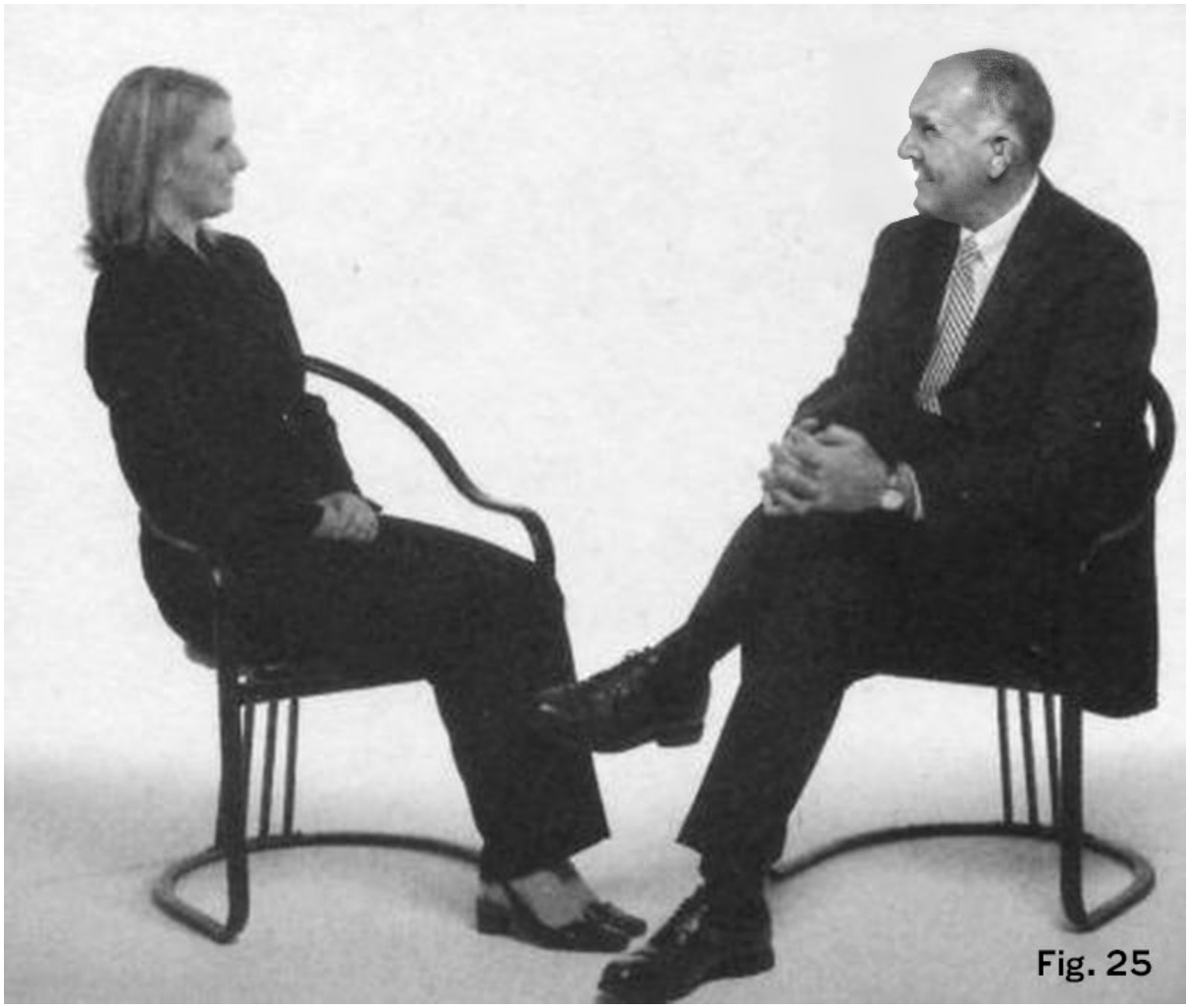



**Figura 25.** En esta foto, el hombre ha colocado la pierna de forma que la rodilla está alejada y no hay ninguna barrera entre él y la mujer.

Fig. 26

**Figura 26.** Si una persona te habla y sus pies están apuntando hacia otro lugar, tienes un buen indicador de que esa persona quiere estar en otra parte. Fíjate en la gente que hace declaraciones formales en esta posición, pues es un modo de mostrar malestar.

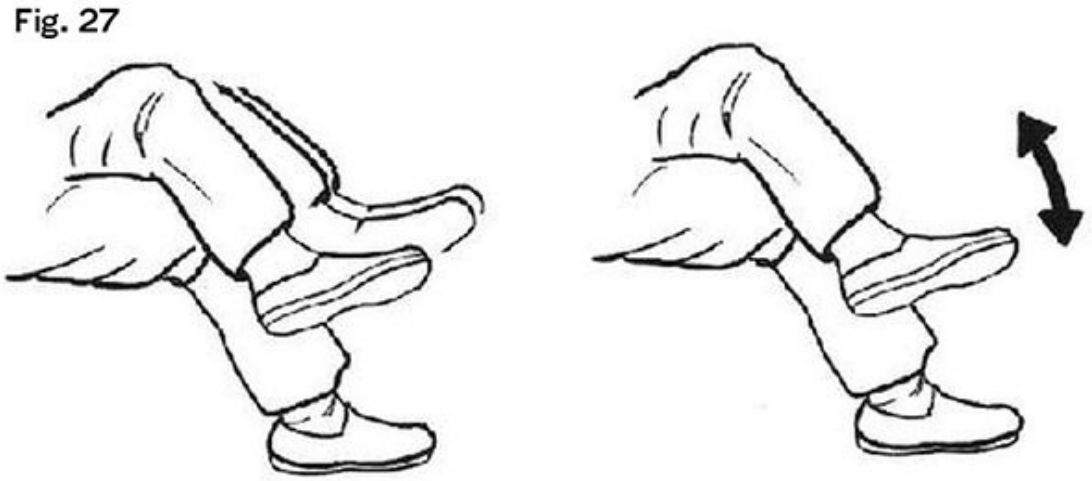



**Figura 27.** Un pie que, de repente, empieza a dar patadas al aire es normalmente un buen indicador de malestar. Esta reacción se ve inmediatamente en las entrevistas, cuando a la gente se le hace una pregunta que no le gusta.

**Figura 28.** Un repentino cruce de piernas puede sugerir malestar o inseguridades. Cuando la gente está cómoda, tiende a descruzar los tobillos.

**Figura 29.** Rodear las patas de una silla con los tobillos de forma repentina es parte de la respuesta de paralización y es indicador de malestar, inquietud o preocupación.

**Figura 30.** La gente se inclina hacia alguien cuando se siente muy cómoda y está de acuerdo con esa persona. Esta imitación o isopraxis empieza cuando somos bebés.

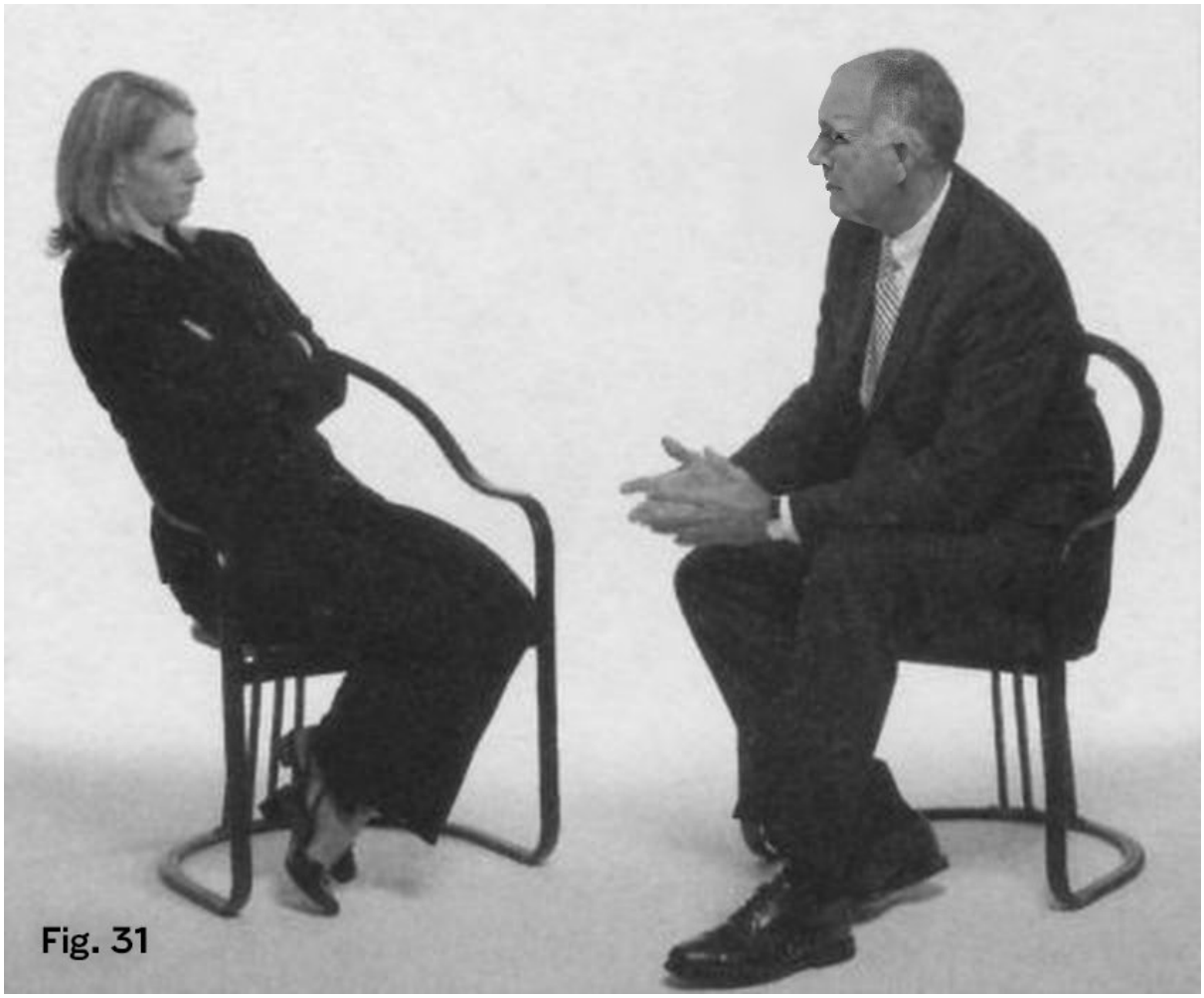



**Figura 31.** Nos inclinamos hacia atrás para alejarnos de las cosas y personas que no nos gustan, incluso de los colegas cuando dicen algo con lo que no estamos de acuerdo.

Fig. 32

**Figura 32.** Un repentino cruce de brazos durante una conversación podría indicar malestar.

**Figura 33.** En público, muchos de nosotros cruzamos cómodamente los brazos mientras esperamos o escuchamos a alguien. En casa, rara vez nos sentamos así, a menos que algo nos preocupe, como cuando esperamos a alguien que tiene que recogernos en coche y llega tarde.

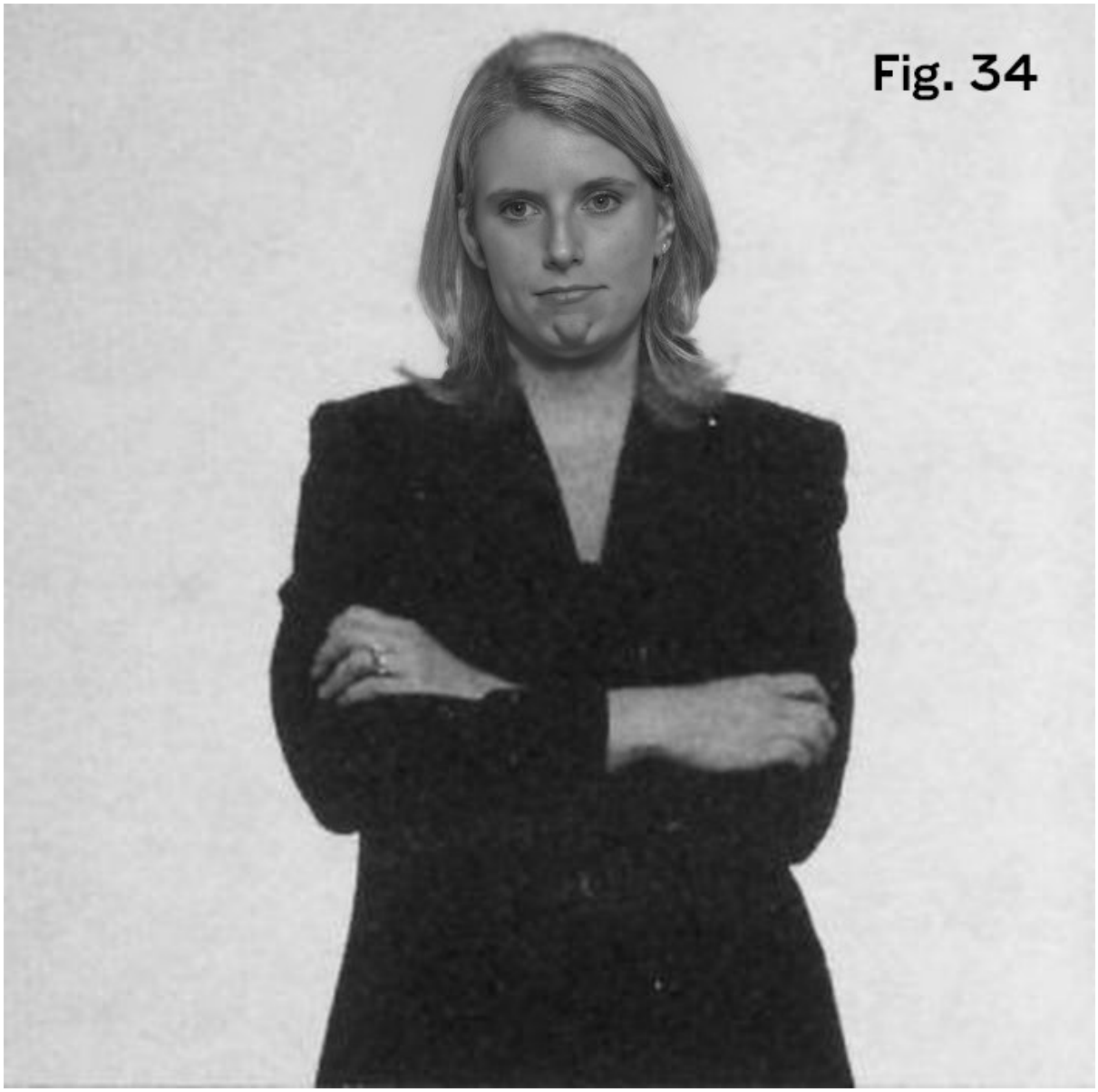



**Figura 34.** Los brazos cruzados con las manos aferradas a éstos son definitivamente un indicador de malestar.

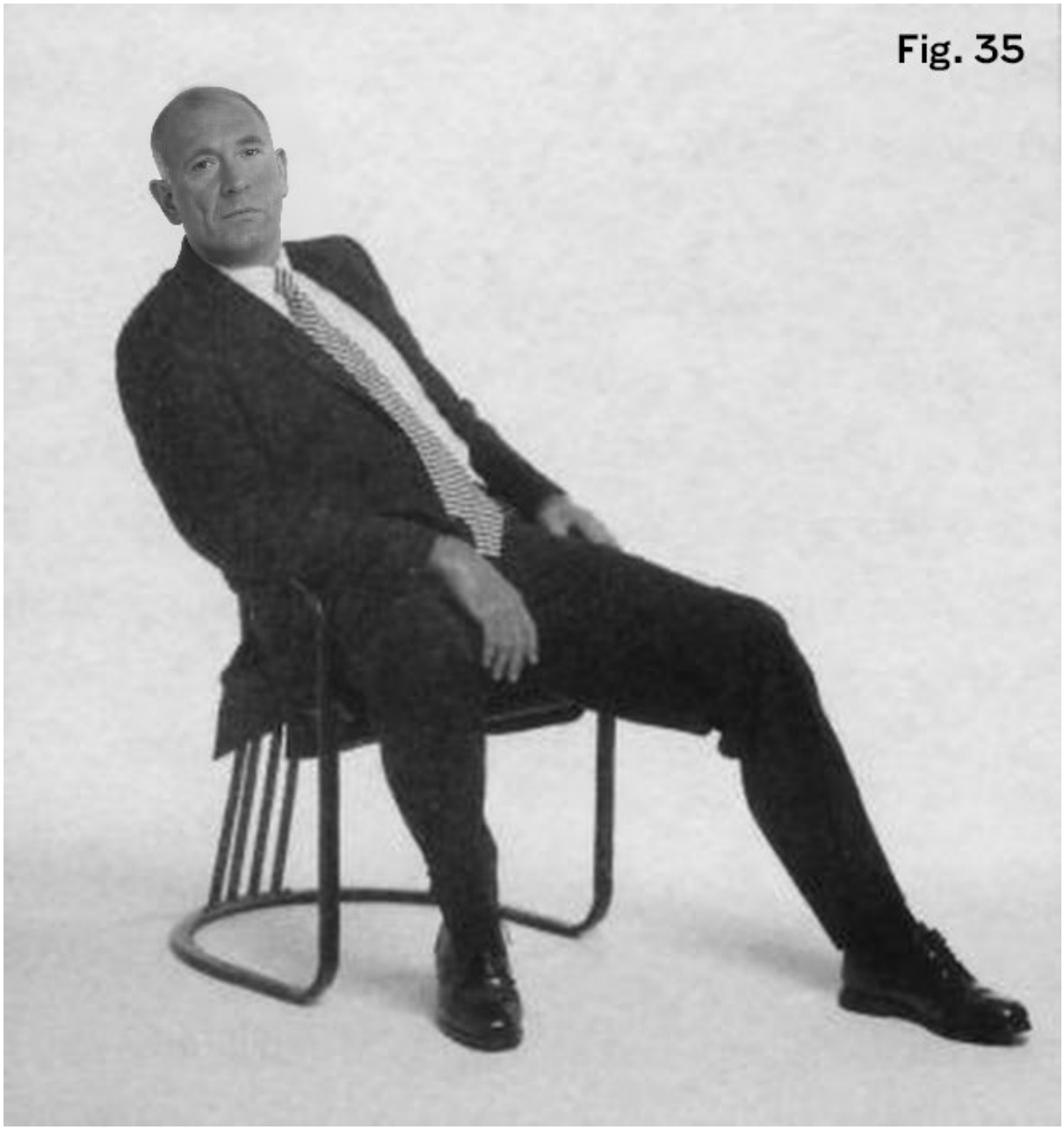



**Figura 35.** El hecho de repantigarse es una muestra territorial, que está bien en tu propia casa pero no en el lugar de trabajo, especialmente durante una entrevista de trabajo.

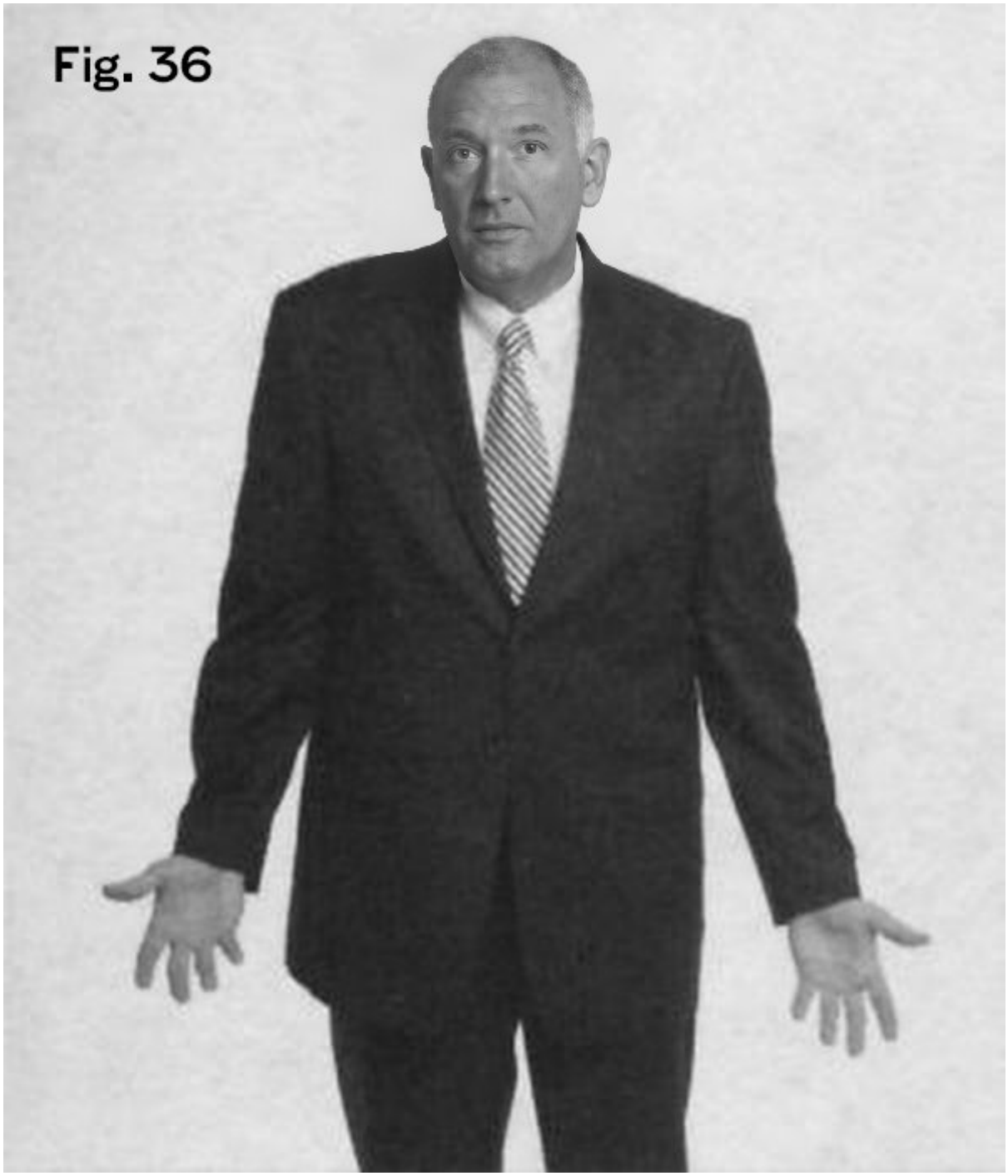



**Figura 36.** Un encogimiento de hombros parcial indica falta de compromiso o inseguridades.

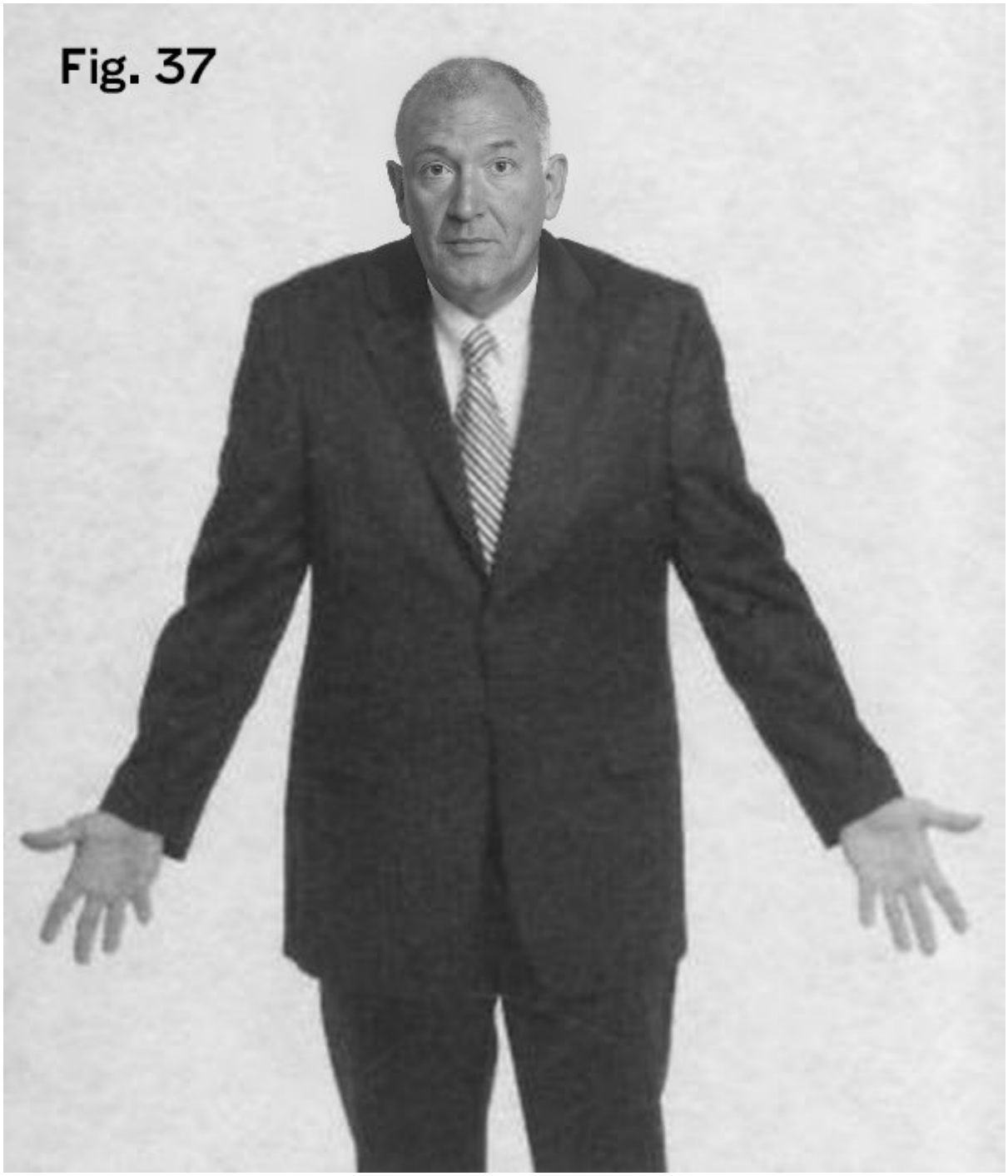



**Figura 37.** Usamos el gesto de encoger los hombros para indicar una falta de conocimiento o duda. Fíjate en si ambos hombros se encogen porque, cuando lo hace uno sólo, el mensaje es dudoso.

Fig. 38

**Figura 38.** Cuando se alzan los hombros hacia las orejas, se produce el «efecto tortuga», que transmite un mensaje de debilidad, inseguridad y emociones negativas. Piensa en los deportistas que regresan al vestuario tras perder un partido.

Fig. 39

**Figura 39.** A veces, la «posición real» de los brazos en la espalda significa «no te acerques». Puede observarse a la realeza adoptando este gesto para mantener a la gente a distancia.

Fig. 40

**Figura 40.** Los brazos en jarras son una potente muestra territorial que puede usarse para establecer el dominio o para comunicar que hay algún «problema».

Fig. 41

**Figura 41.** Las mujeres normalmente usan menos los brazos en jarras que los hombres. Fíjate en la posición de los pulgares en la fotografía.

Fig. 42

**Figura 42.** En esta foto, los brazos están en jarras, pero nota cómo los pulgares apuntan hacia delante. Esta es una postura más inquisitiva y menos autoritaria que la anterior, en la que los pulgares se sitúan hacia atrás en una posición de «hay problemas».

**Figura 43.** Las manos unidas detrás de la cabeza son un indicativo de bienestar y dominio. Normalmente, la persona más veterana en una reunión se colocará de esta forma.

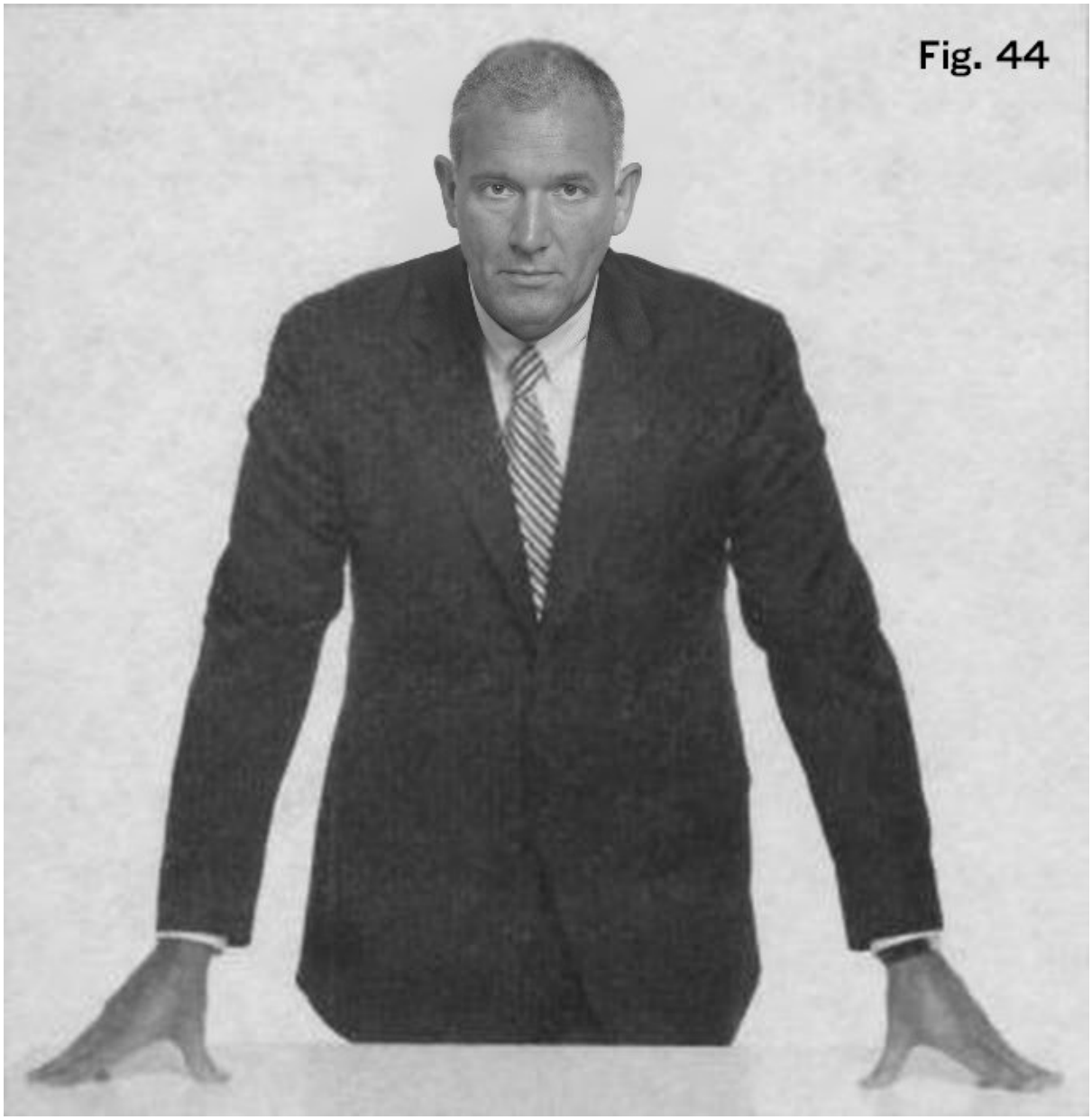



**Figura 44.** Las puntas de los dedos separadas y plantadas sobre una superficie son una significativa muestra territorial de confianza y autoridad.

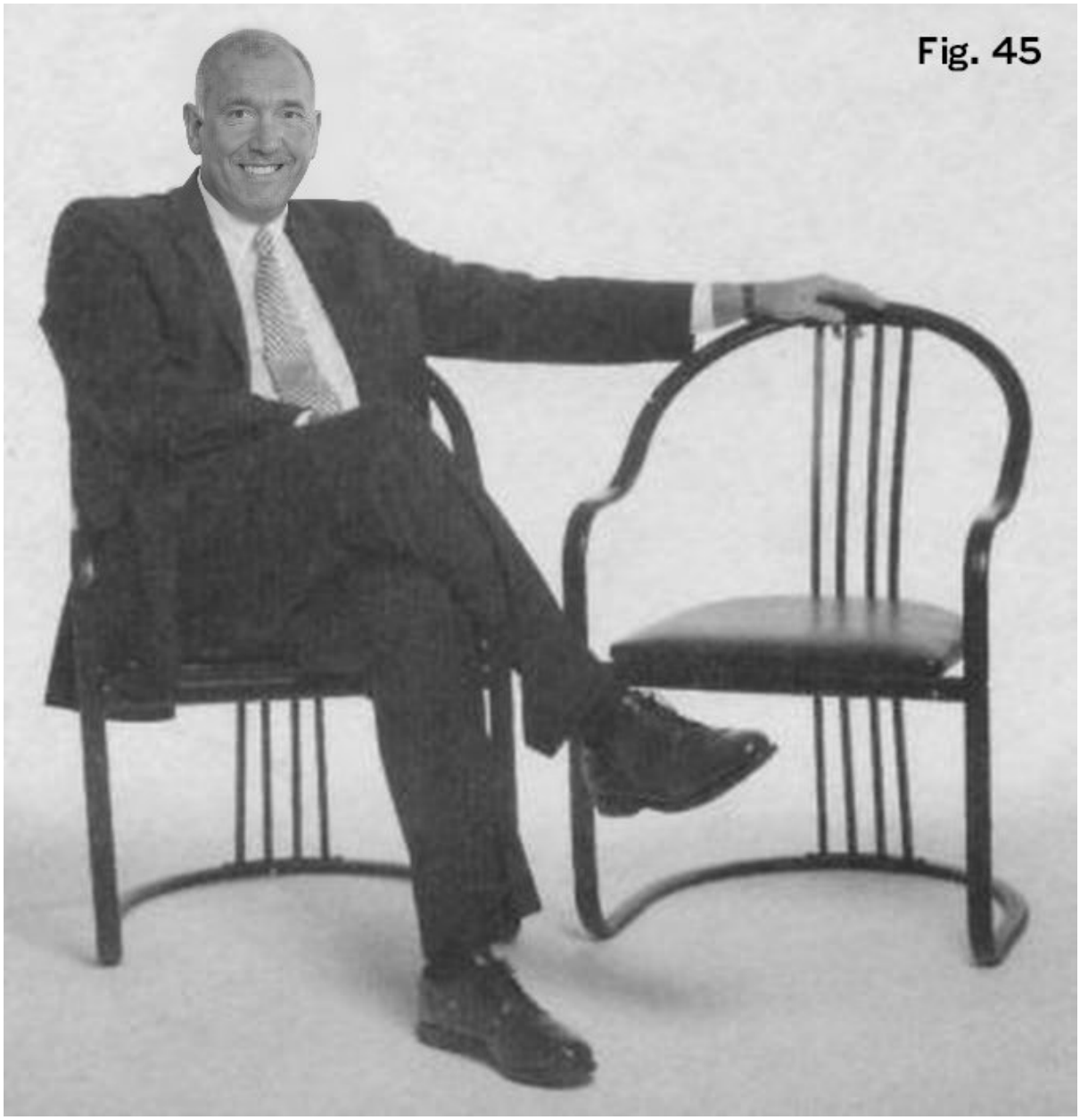



**Figura 45.** Los brazos extendidos sobre sillas dicen al mundo que te sientes seguro y cómodo.

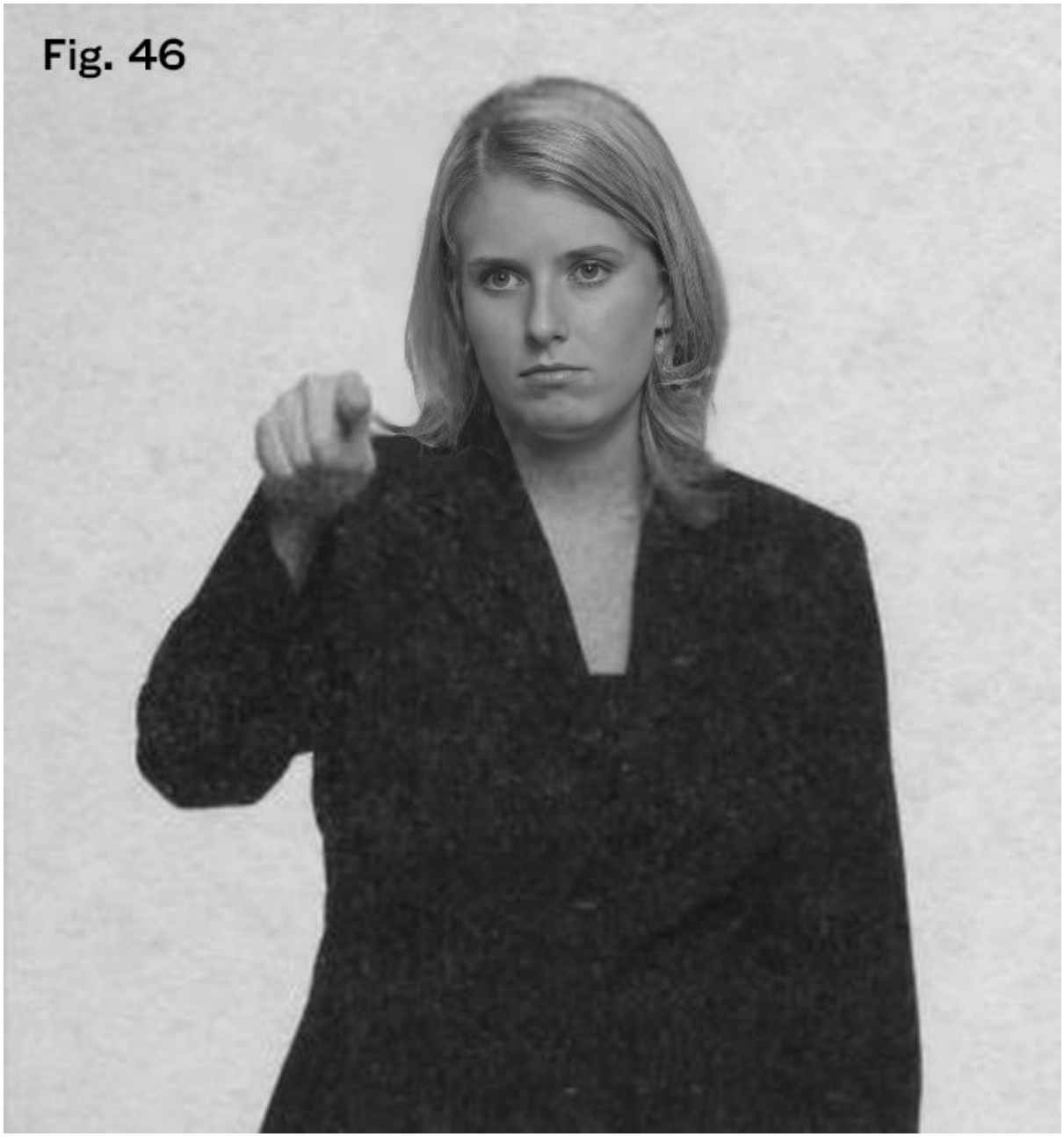



**Figura 46.** Quizá uno de los gestos más ofensivos sea el de señalar con el dedo. Tiene connotaciones negativas en todo el planeta.

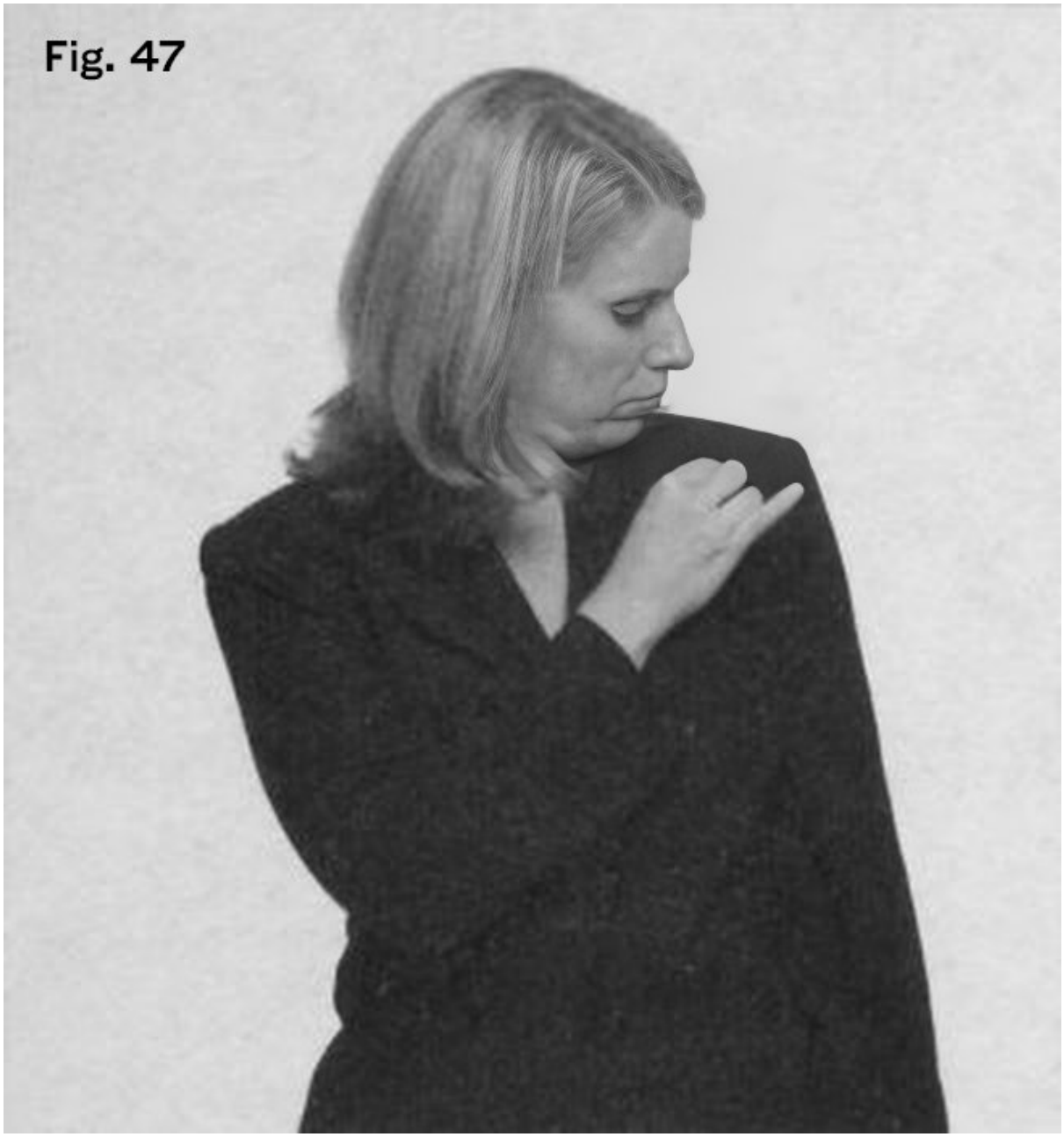



**Figura 47.** Arreglarse es aceptable, pero no cuando alguien te habla. Ése es un signo de desdén.

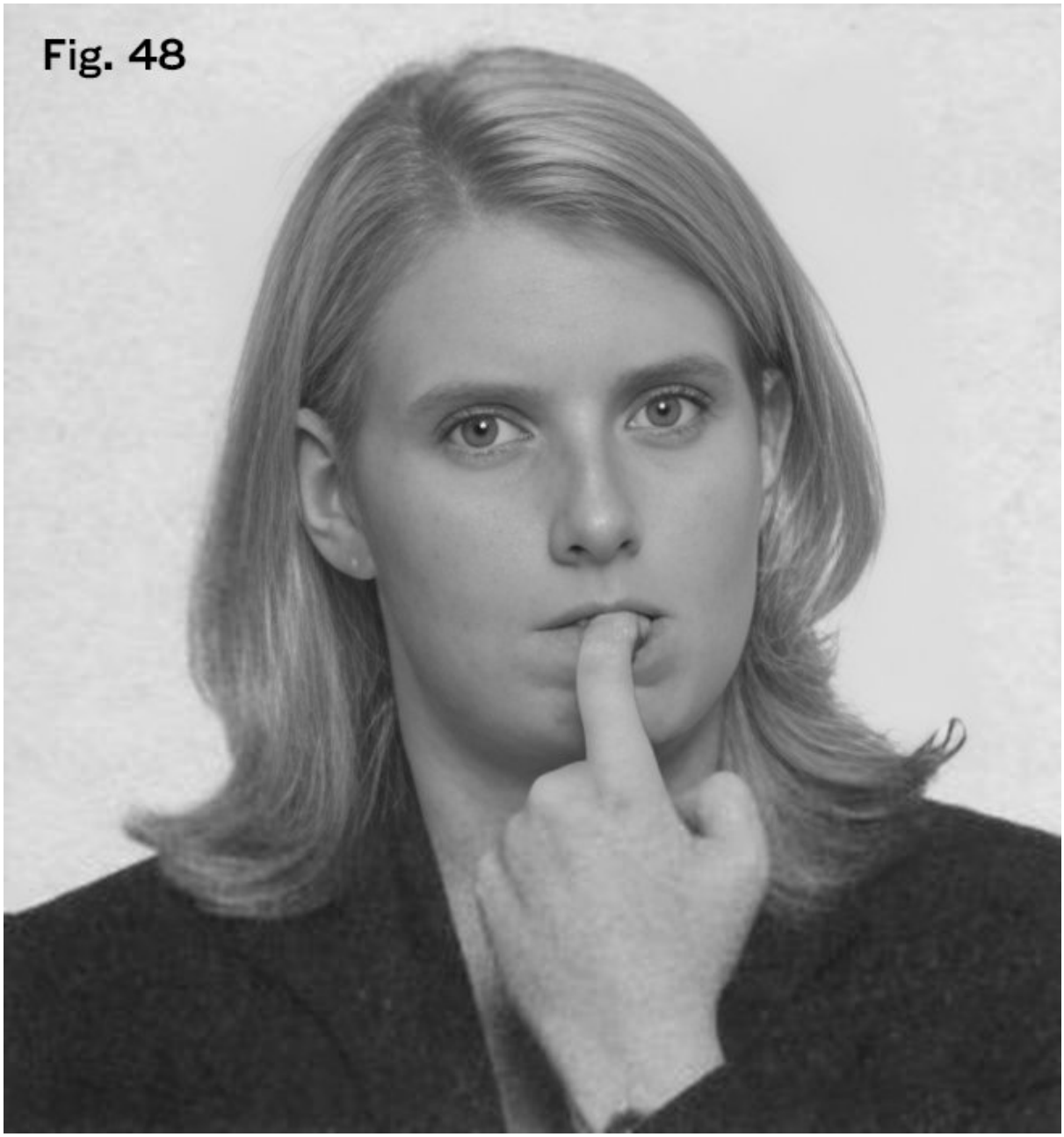



**Figura 48.** El hecho de morderse las uñas, generalmente, se percibe como una señal de inseguridad o nerviosismo.

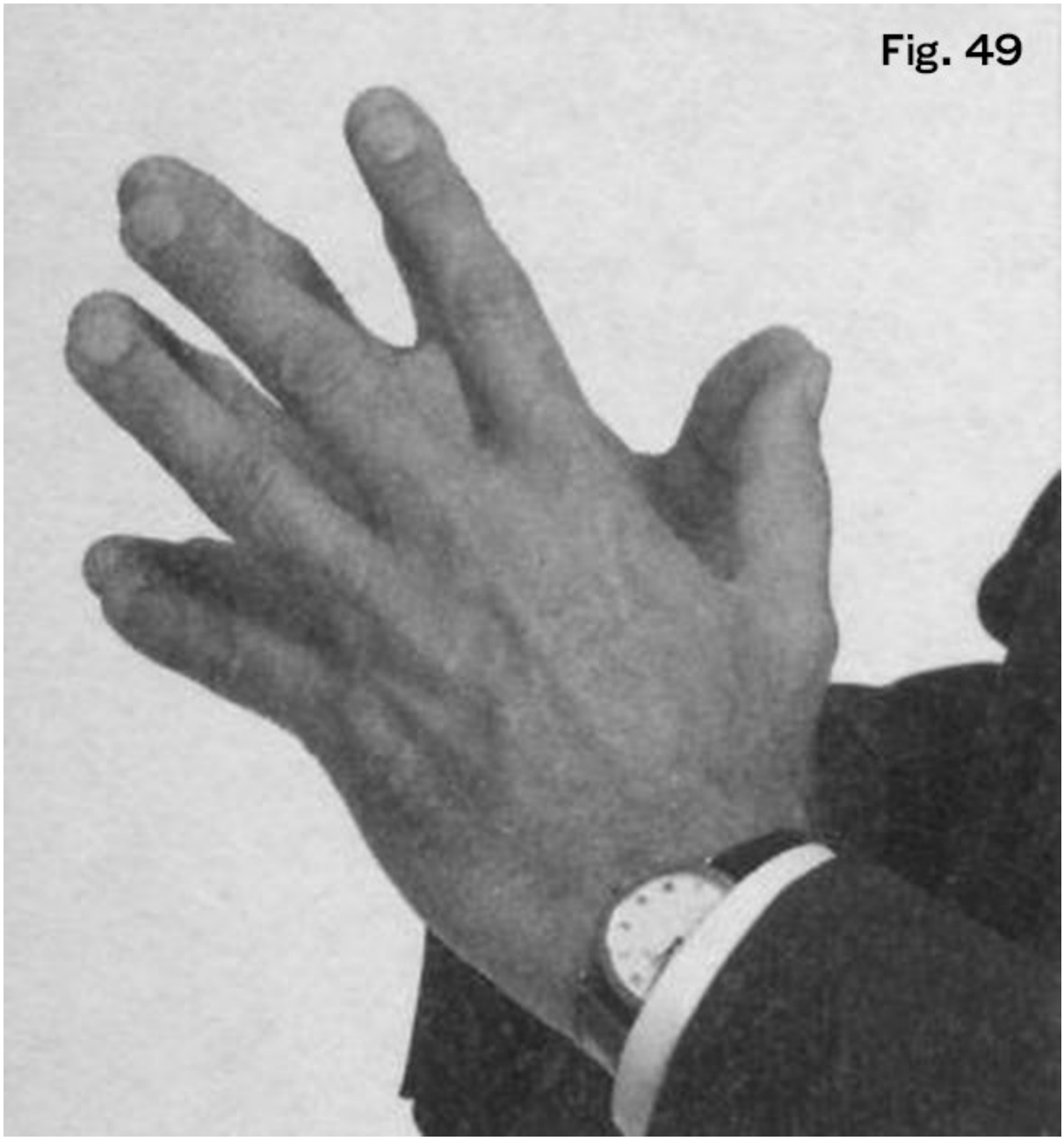



**Figura 49.** Unir las puntas de los dedos formando un triángulo es una de las muestras más poderosas de confianza que poseemos.

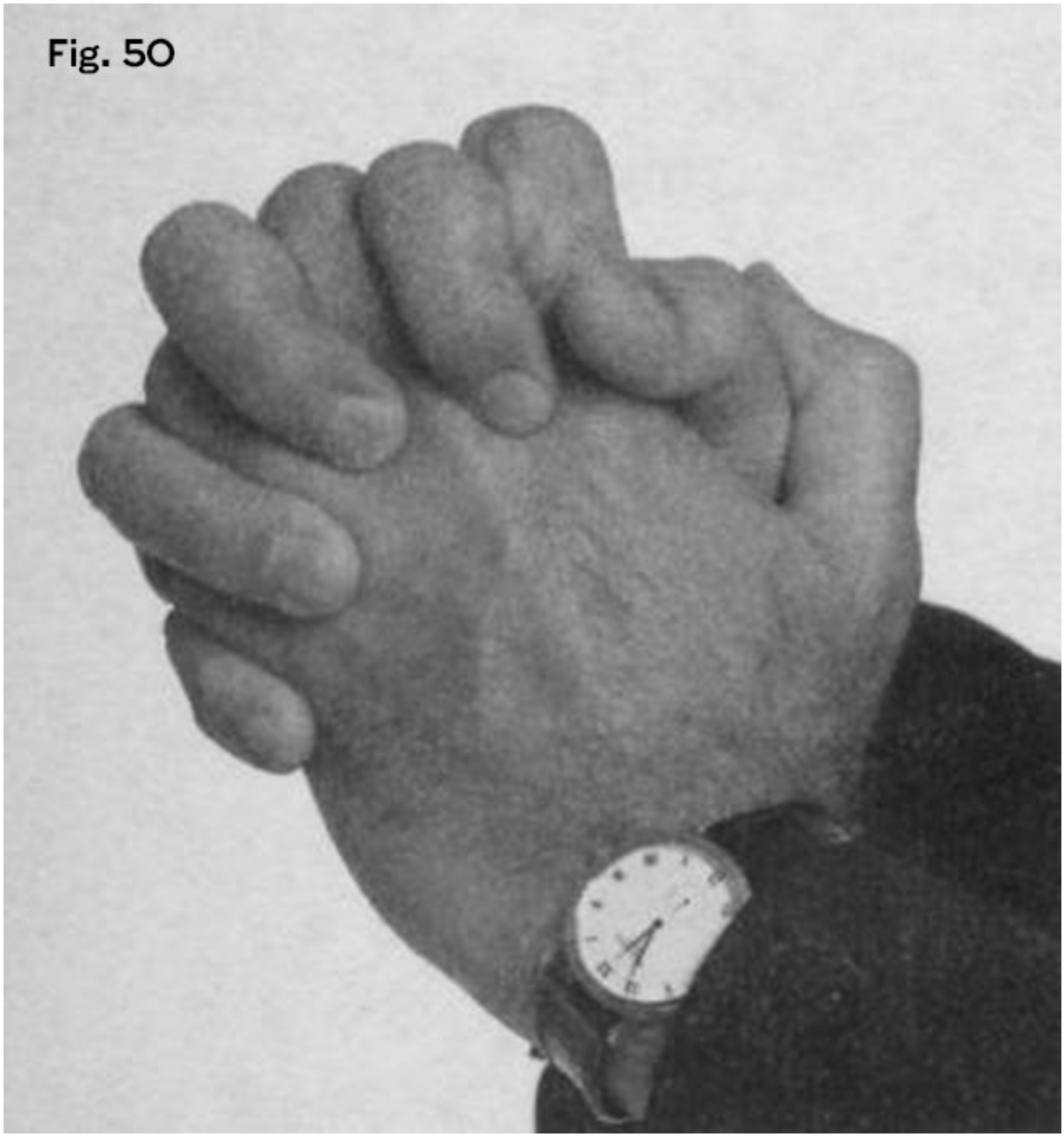



**Figura 50.** El hecho de retorcer las manos es una forma universal de mostrar que estamos estresados o preocupados.

Fig. 51

**Figura 51.** El pulgar sobresaliendo del bolsillo, visto a menudo en individuos de estatus alto, es una muestra de gran confianza.

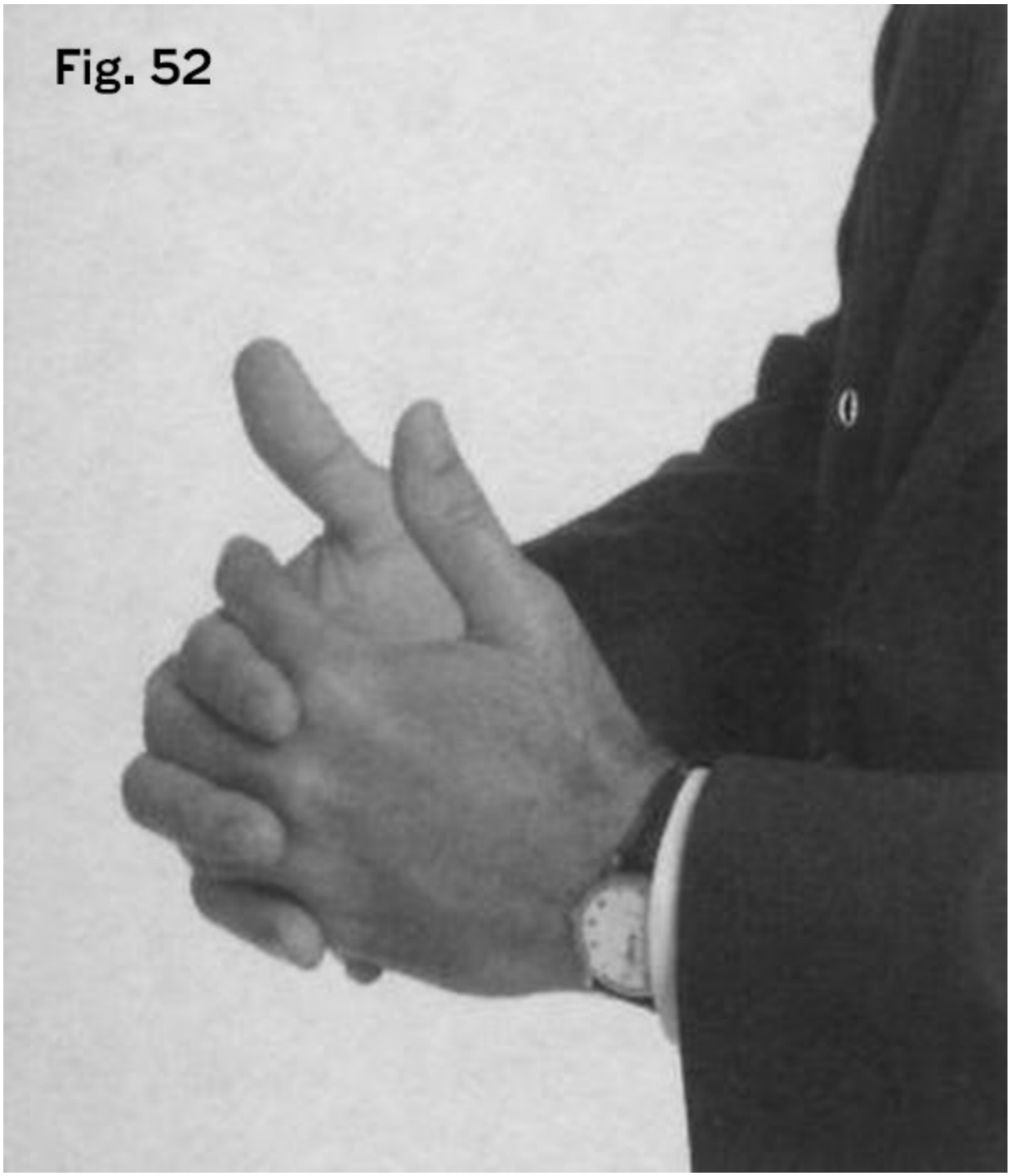



**Figura 52.** Los pulgares hacia arriba normalmente son un buen indicador de pensamientos positivos. Esto puede ser algo que se produzca con mucha fluidez durante una conversación.

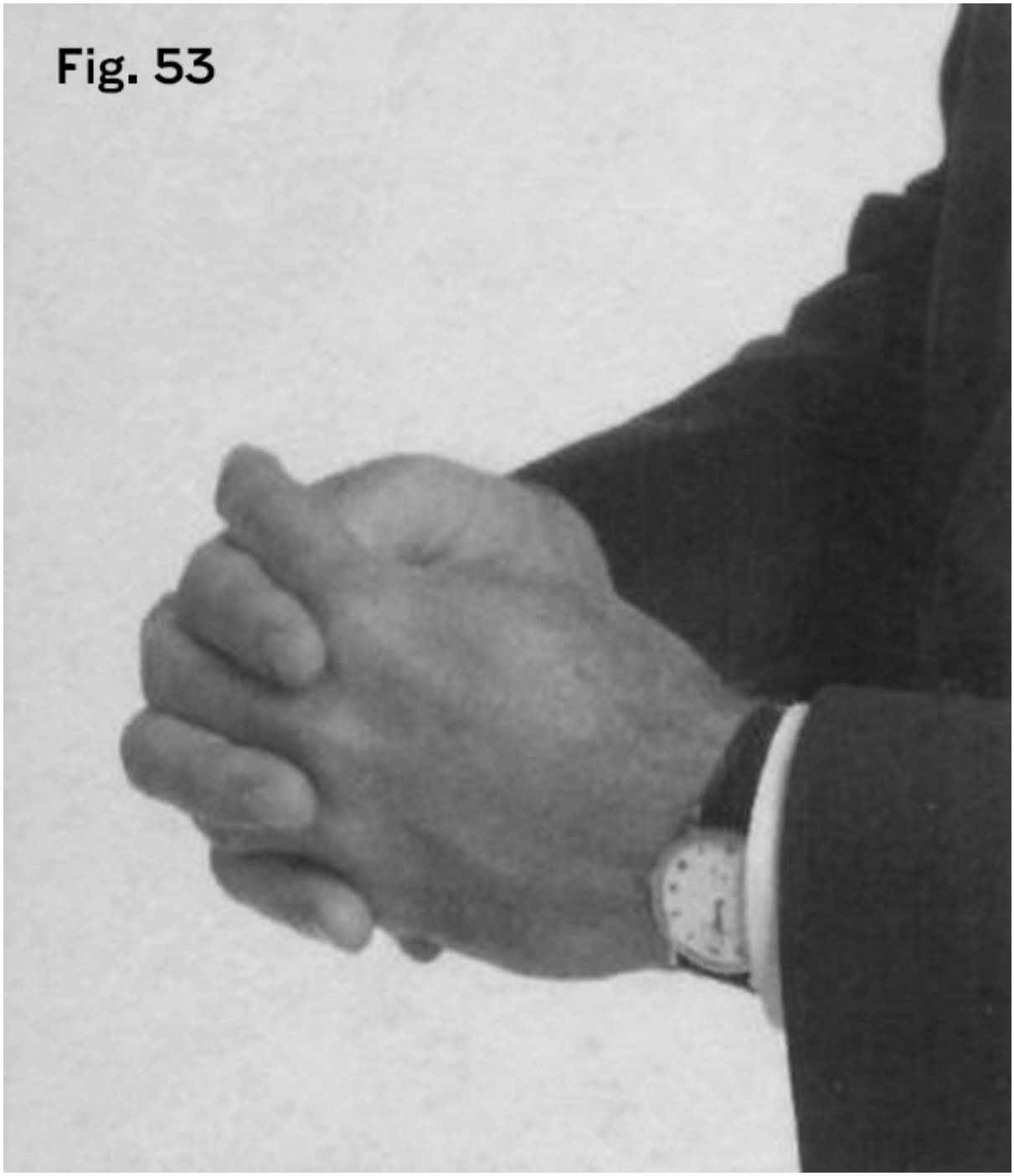



**Figura 53.** Los pulgares pueden desaparecer de repente, como en esta foto, cuando hay menos énfasis o las emociones se vuelven negativas.

**Figura 54.** Los pulgares en el bolsillo indican poca confianza y un estatus bajo. La gente con autoridad debería evitar este tipo de gesto porque transmite el mensaje equivocado.

Fig. 55

**Figura 55.** El gesto de los pulgares en los bolsillos transmite señales de inseguridad o malestar social y, por lo tanto, debería evitarse.

Fig. 56

**Figura 56.** El uso de las manos para enmarcar los genitales se ve a menudo en chicos y chicas jóvenes durante los años de noviazgo. Es una muestra de dominio.

**Figura 57.** A menudo calmamos la inquietud o el nerviosismo acariciándonos las palmas de las manos con los dedos o frotándonoslas.

**Figura 58.** Cuando los dedos se entrelazan para frotarse hacia arriba y hacia abajo, como en esta foto, el cerebro está pidiendo más contacto de las manos para aliviar unas preocupaciones o una inquietud más grave.

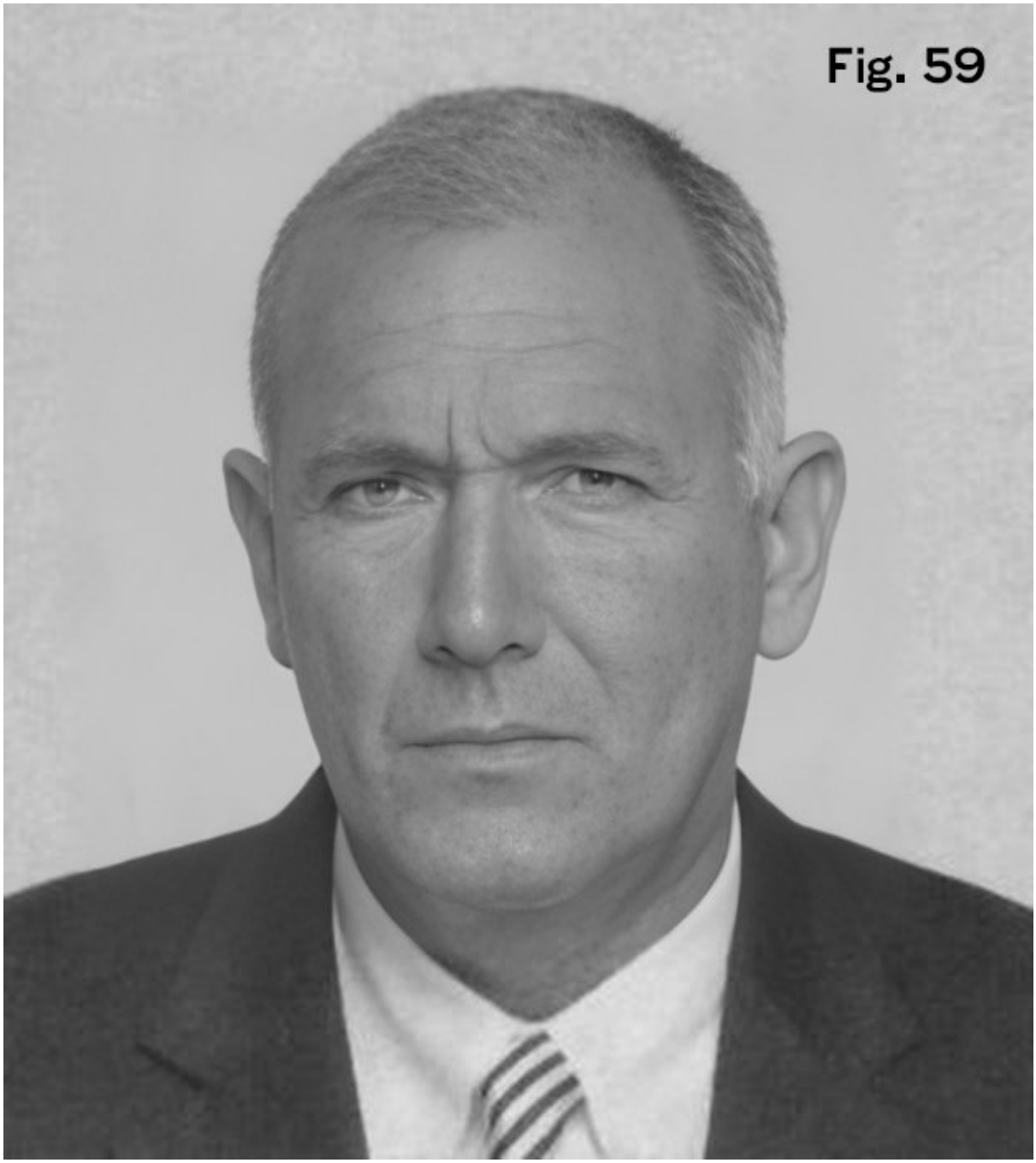



**Figura 59.** Mirar con los ojos entornados, fruncir el ceño y las contorsiones faciales son indicadores de disgusto o incomodidad.

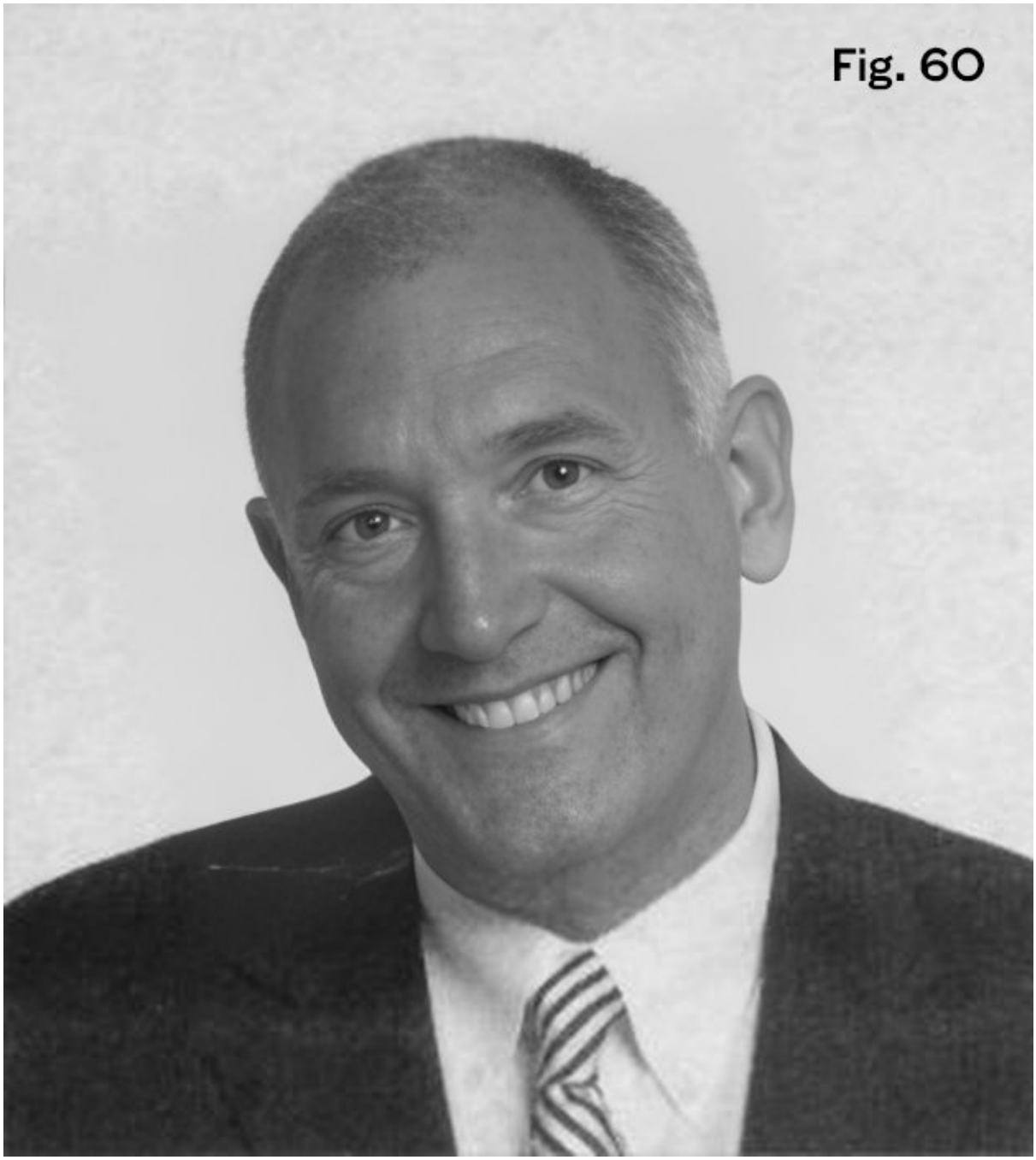



**Figura 60.** El hecho de ladear la cabeza es una potente forma de decir: «Estoy cómodo, soy receptivo, me muestro cordial». Es muy difícil hacer esto con gente que no nos gusta.

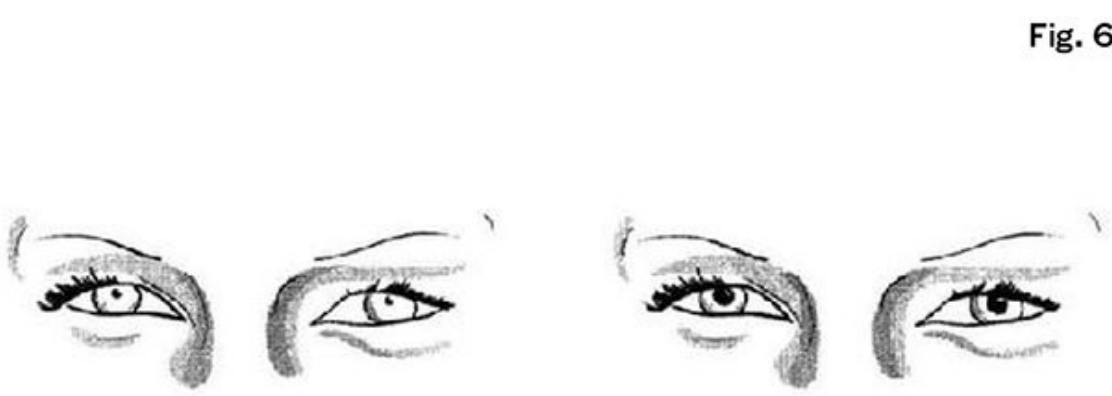



**Figura 61.** En este diagrama, puedes ver una dilatación y una contracción pupilar. Desde el nacimiento, nos sentimos a gusto ante las pupilas dilatadas, especialmente ante las de aquellas personas a las que nos sentimos emocionalmente vinculados.

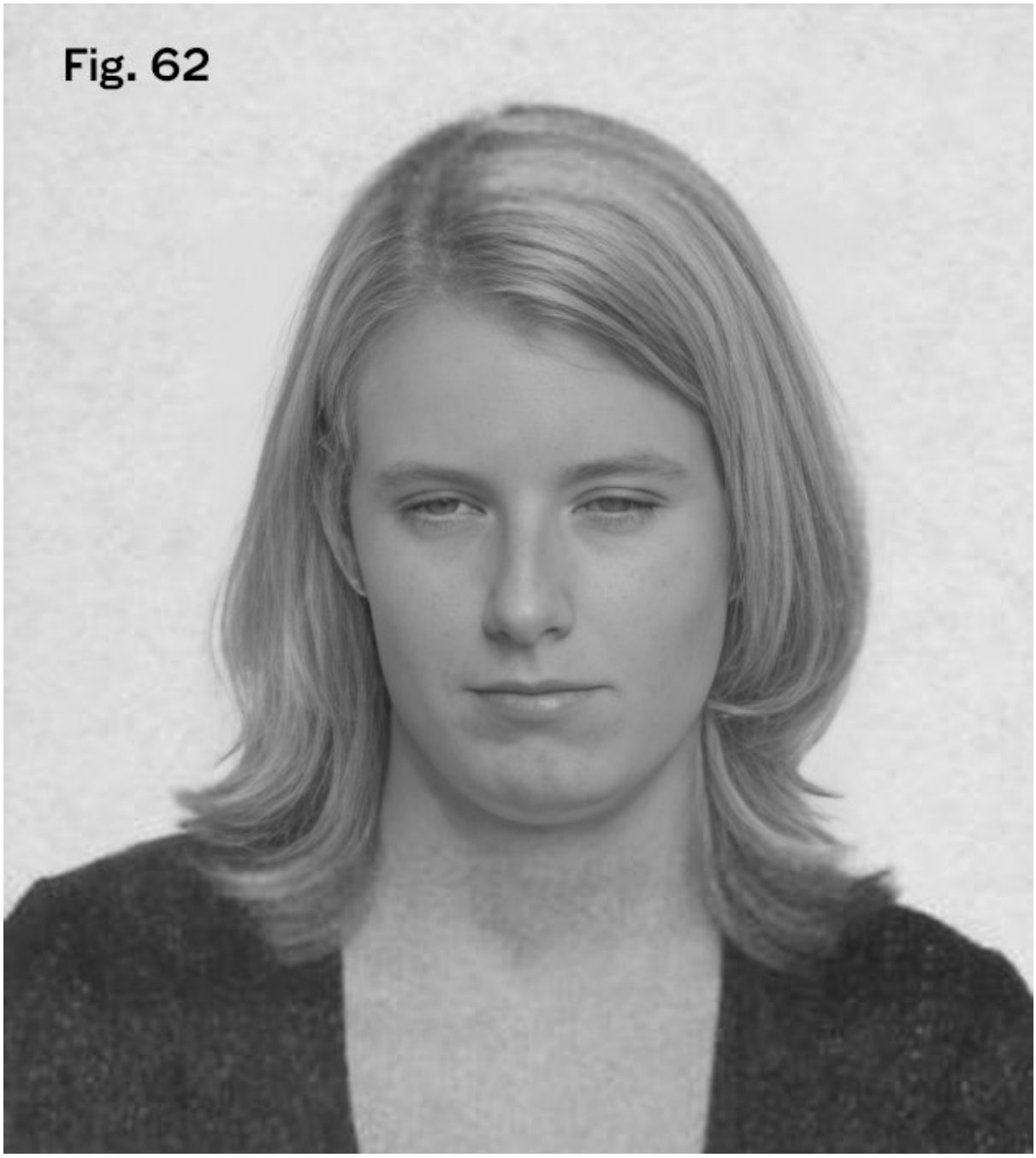



**Figura 62.** Entornamos los ojos para bloquear la luz o las cosas desagradables. También cuando estamos enfadados o, incluso, cuando oímos voces, sonidos o música que no nos gustan.

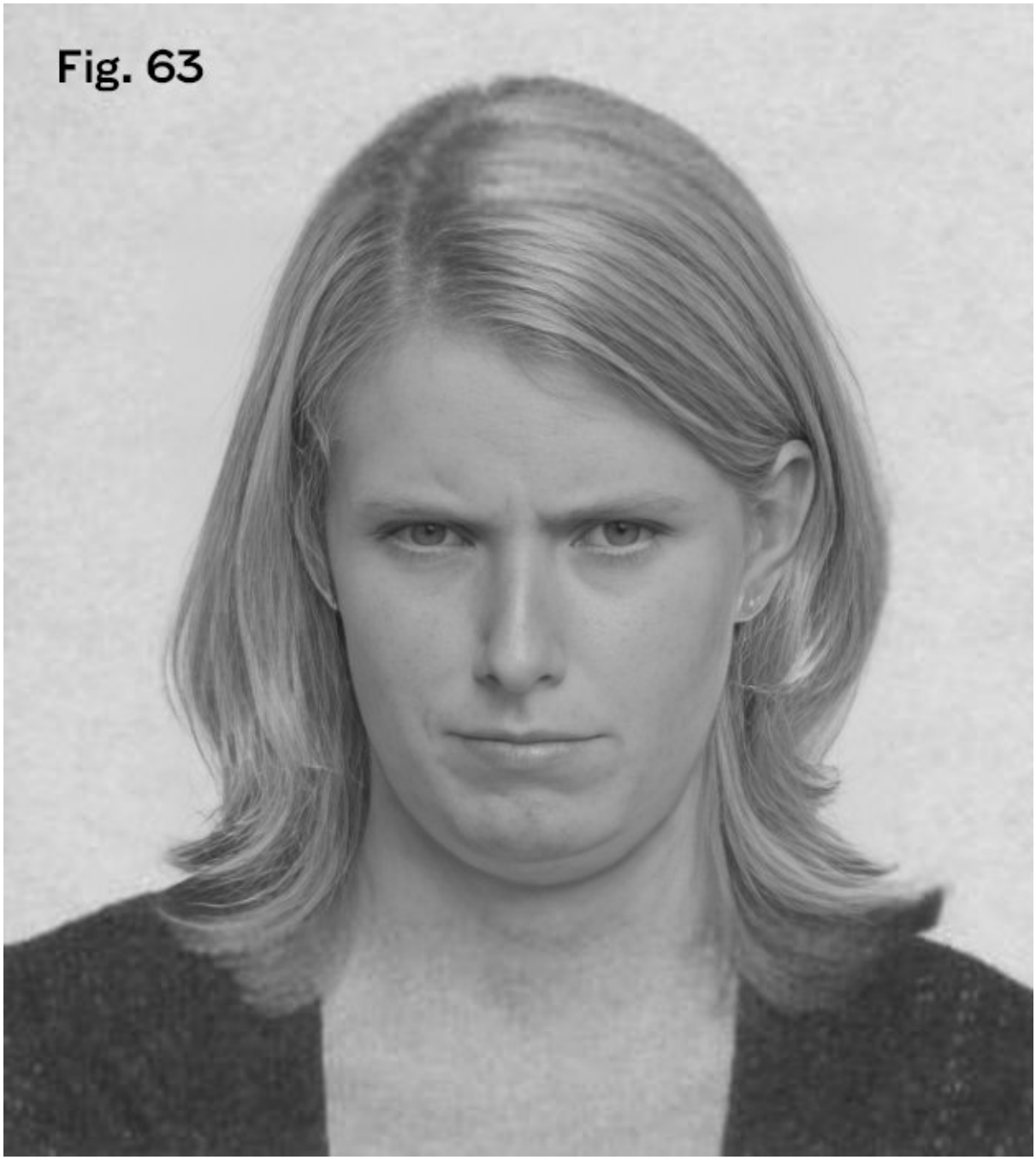



**Figura 63.** El gesto de entornar los ojos puede ser muy breve, una octava parte de un segundo, pero posiblemente refleje un pensamiento o emoción negativo en el mismo instante en que éste aparece.

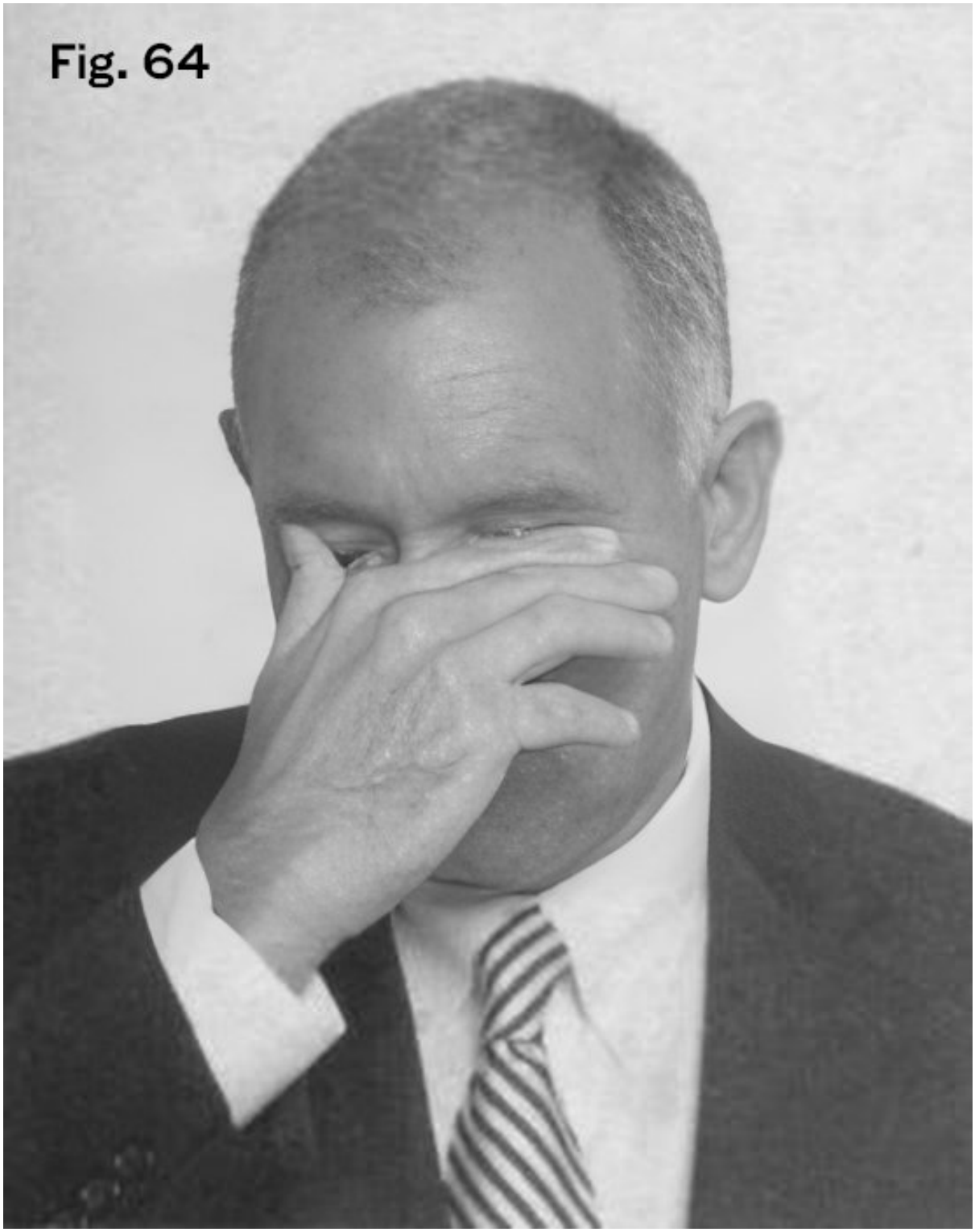



**Figura 64.** El bloqueo visual con las manos es una forma eficaz de decir: «No me gusta lo que acabo de oír, ver o saber».

**Figura 65.** Un breve contacto con los ojos durante una conversación podría darte una pista de una percepción negativa de una persona sobre aquello de lo que se está hablando.

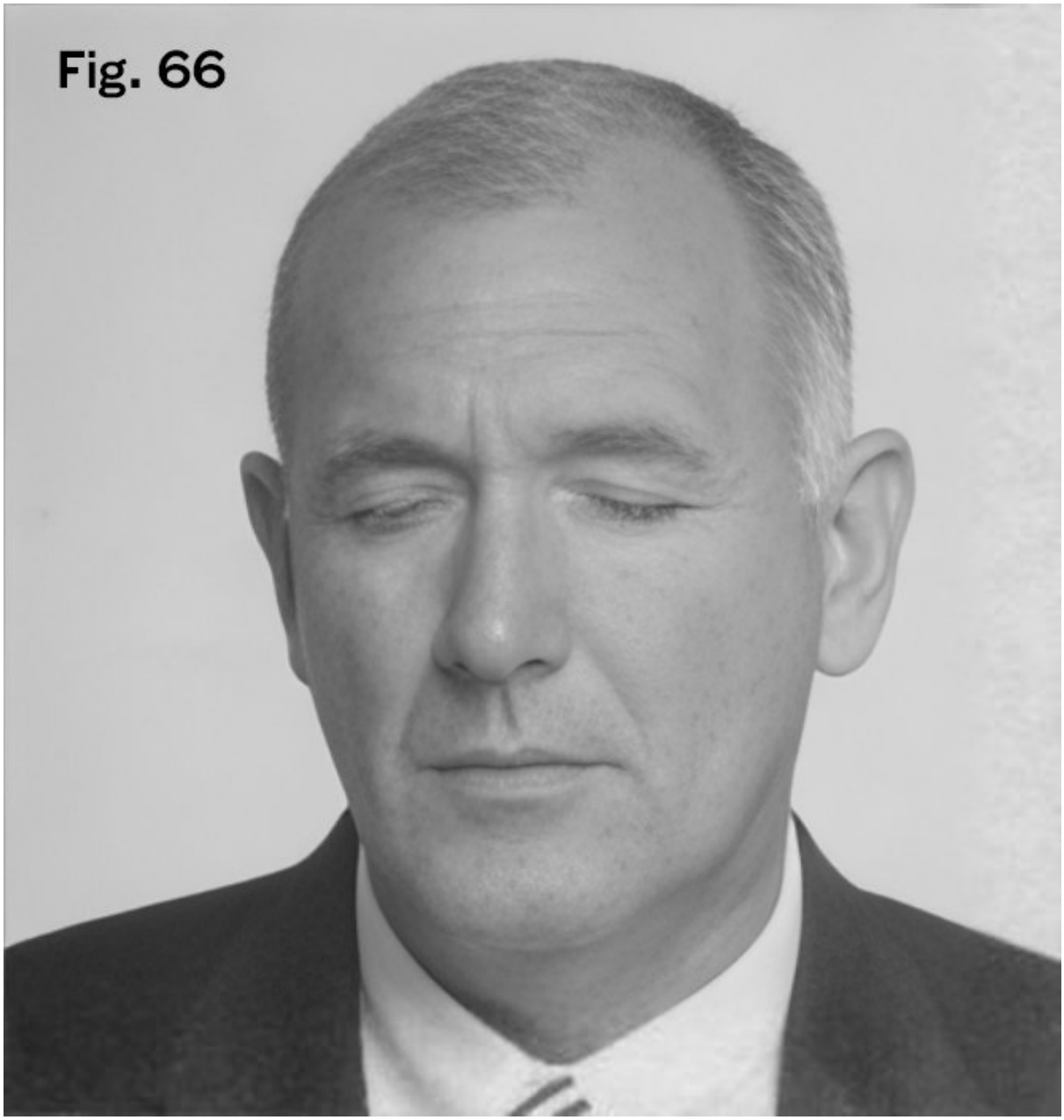



**Figura 66.** Un retardo a la hora de abrir los ojos al escuchar una información o el hecho de mantenerlos cerrados durante un tiempo prolongado es indicador de emociones negativas o de disgusto.

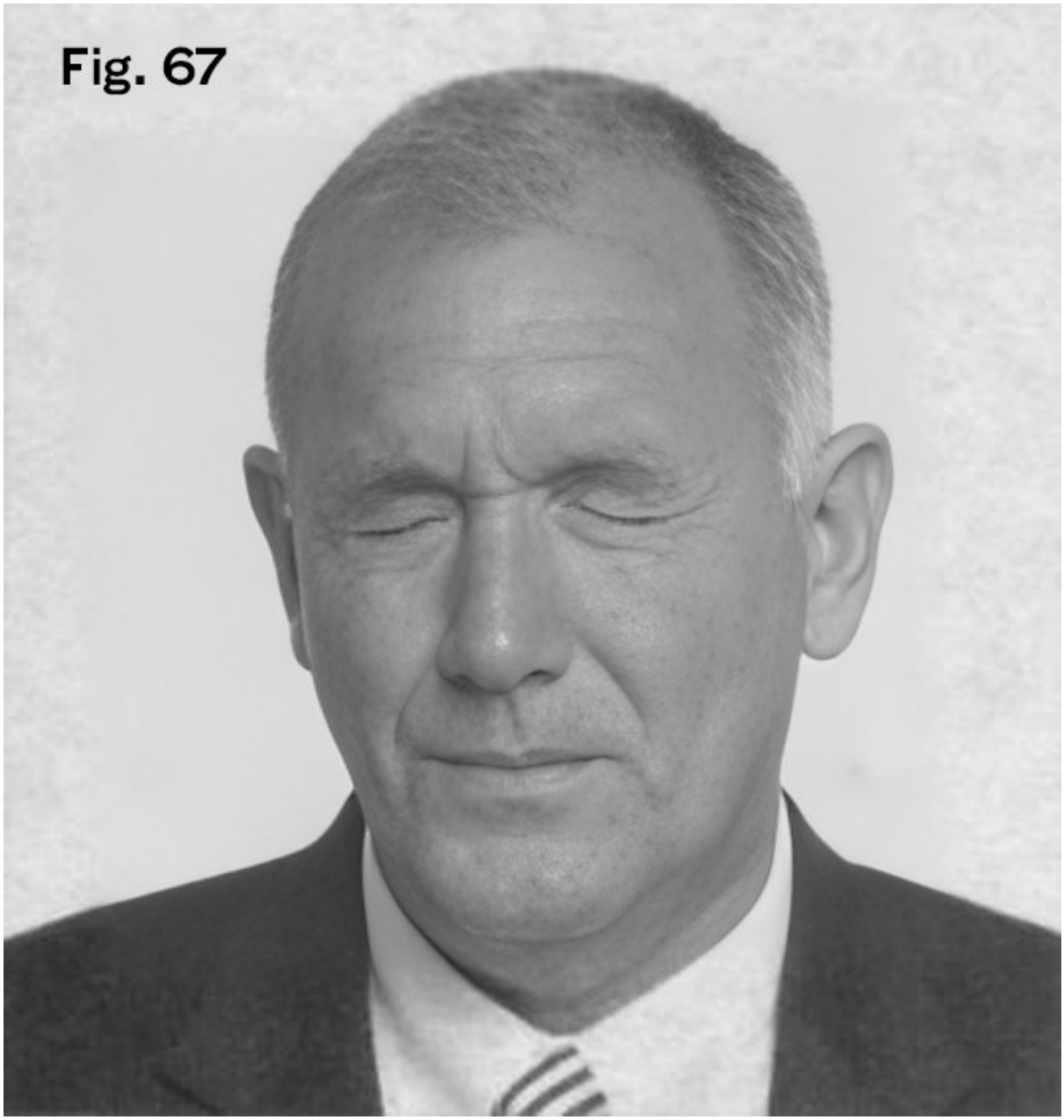



**Figura 67.** Cuando los párpados se cierran y se aprietan con fuerza como en esta foto, la persona está intentando bloquear totalmente alguna noticia o acontecimiento negativo.

**Figura 68.** Cuando estamos contentos, nuestros ojos están relajados y muestran poca tensión.

**Figura 69.** Aquí las cejas están levemente arqueadas, desafiando la gravedad, un signo seguro de sentimientos positivos.

**Figura 70.** Pueden verse ojos como platos cuando estamos entusiasmados por ver a alguien o llenos de emociones positivas que no podemos contener.

**Figura 71.** Miramos con recelo a la gente cuando desconfiamos o no estamos convencidos, como en esta foto.

**Figura 72.** Una sonrisa verdadera hace que las comisuras de los labios se eleven hacia los ojos.

**Figura 73.** Ésta es una «sonrisa educada» o falsa: las comisuras de los labios se mueven hacia las orejas y hay poca emoción en los ojos.

**Figura 74.** Normalmente, la tensión o la inquietud hacen que los labios desaparezcan.

**Figura 75.** Fíjate que cuando los labios están llenos, normalmente, la persona está contenta.

**Figura 76.** Cuando hay tensión, los labios empezarán a desaparecer y a tensarse.

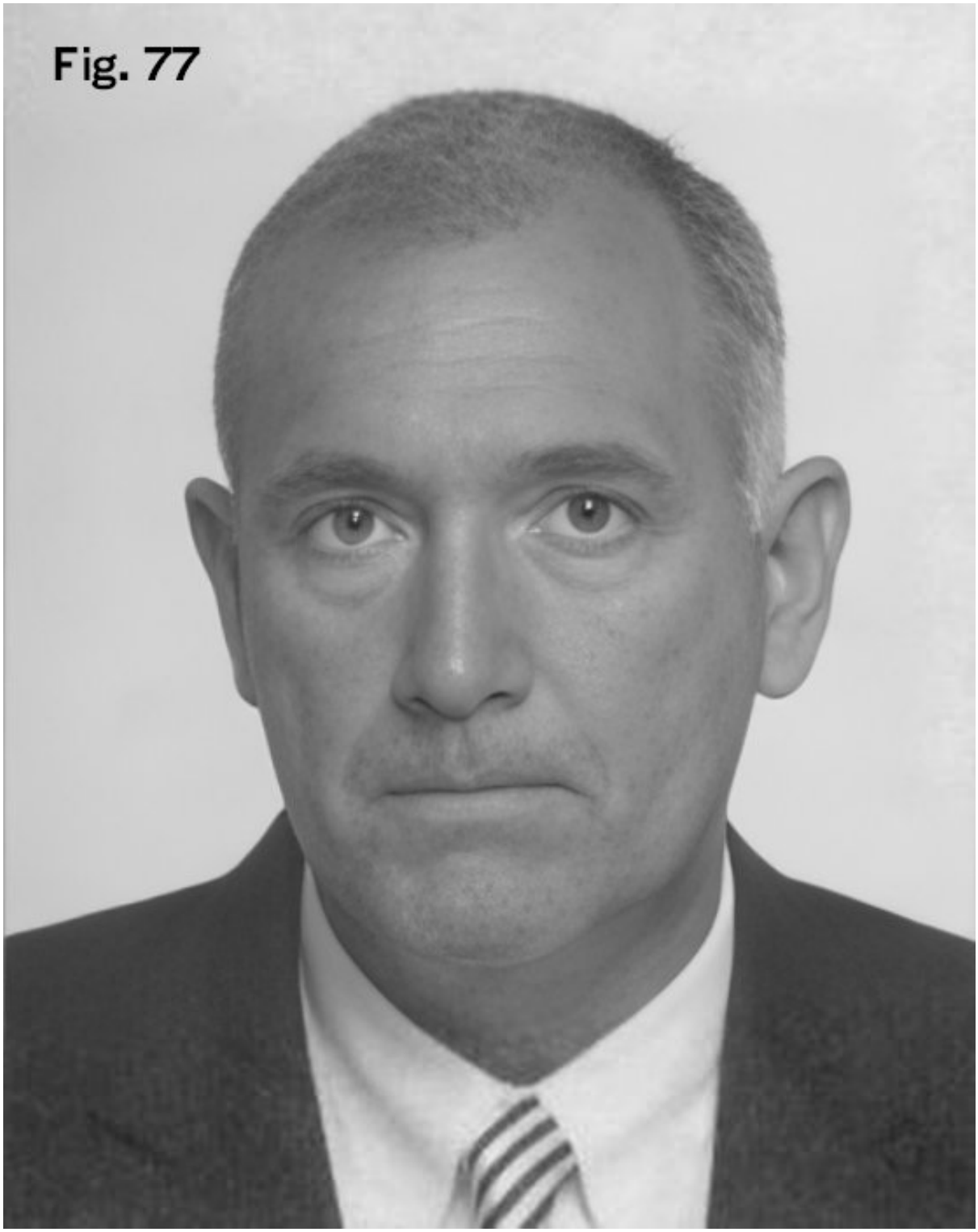



**Figura 77.** La compresión de los labios, reflejando tensión o inquietud, avanzará hasta el punto en que desaparezcan, como en esta foto.

**Figura 78.** Cuando los labios desaparecen y las comisuras de la boca se tuercen hacia abajo, las emociones y la confianza están en un punto bajo, mientras que la inquietud, la tensión y las preocupaciones se encuentran en un punto álgido.

**Figura 79.** Fruncimos los labios o los arrugamos cuando estamos en desacuerdo con algo o con alguien, o estamos pensando una posible alternativa.

**Figura 80.** Una expresión desdeñosa fugaz indica falta de respeto o desdén. Dice: «Me importas muy poco».

**Figura 81.** Pasarse la lengua por los labios es un comportamiento apaciguador que tiende a tranquilizarnos y calmarnos. Lo puedes ver en un aula antes de un examen.

**Figura 82.** El gesto de sacar la lengua entre los dientes se ve cuando se sorprende a alguien haciendo algo que no debería, cuando lo molestan o se va a salir con la suya. Es muy breve.

**Figura 83.** Una frente arrugada es una pista innegable de malestar o inquietud. Cuando estamos felices y satisfechos, rara vez mostramos este gesto.

**Figura 84.** Arrugamos la nariz para mostrar aversión o repugnancia. Es un gesto muy preciso, pero, a veces, fugaz. En algunas culturas, está realmente marcado.

**Figura 85.** Cuando la confianza es baja o estamos preocupados, bajamos la cabeza, forzando a bajar a la nariz.

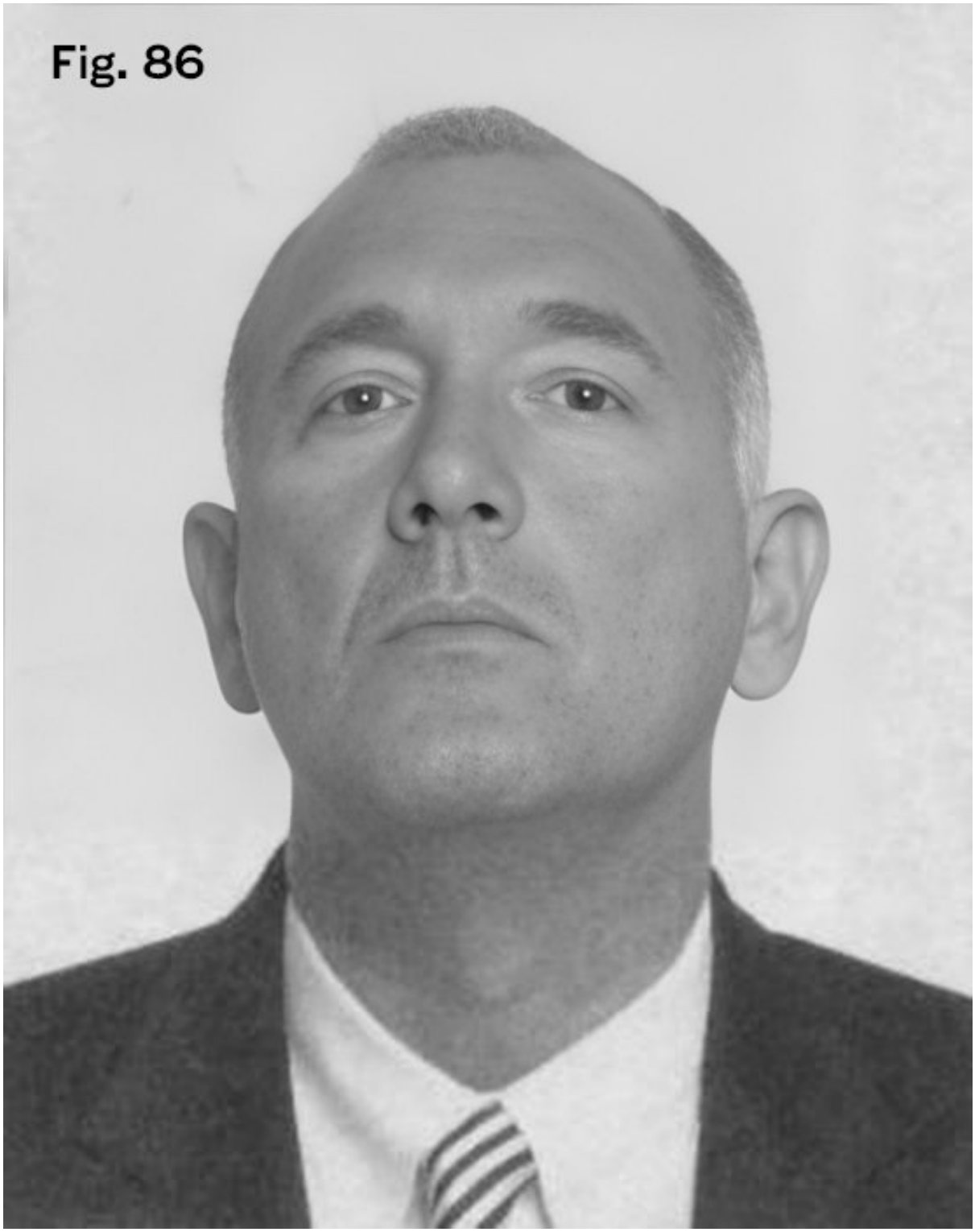



**Figura 86.** Cuando nos sentimos positivos, alzamos la cabeza, adelantando la barbilla, y mantenemos la nariz alta: ambos son signos de bienestar y confianza.

Fig. 87

**Figura 87.** Éste es un ejemplo de isopraxis: las dos personas se imitan mutuamente y se inclinan hacia el otro, mostrando signos de gran comodidad.

Fig. 88

**Figura 88.** El hecho de que alguien se siente durante un periodo largo de tiempo en una silla como si estuviera congelado en un asiento de eyección es una señal de mucha tensión y malestar.

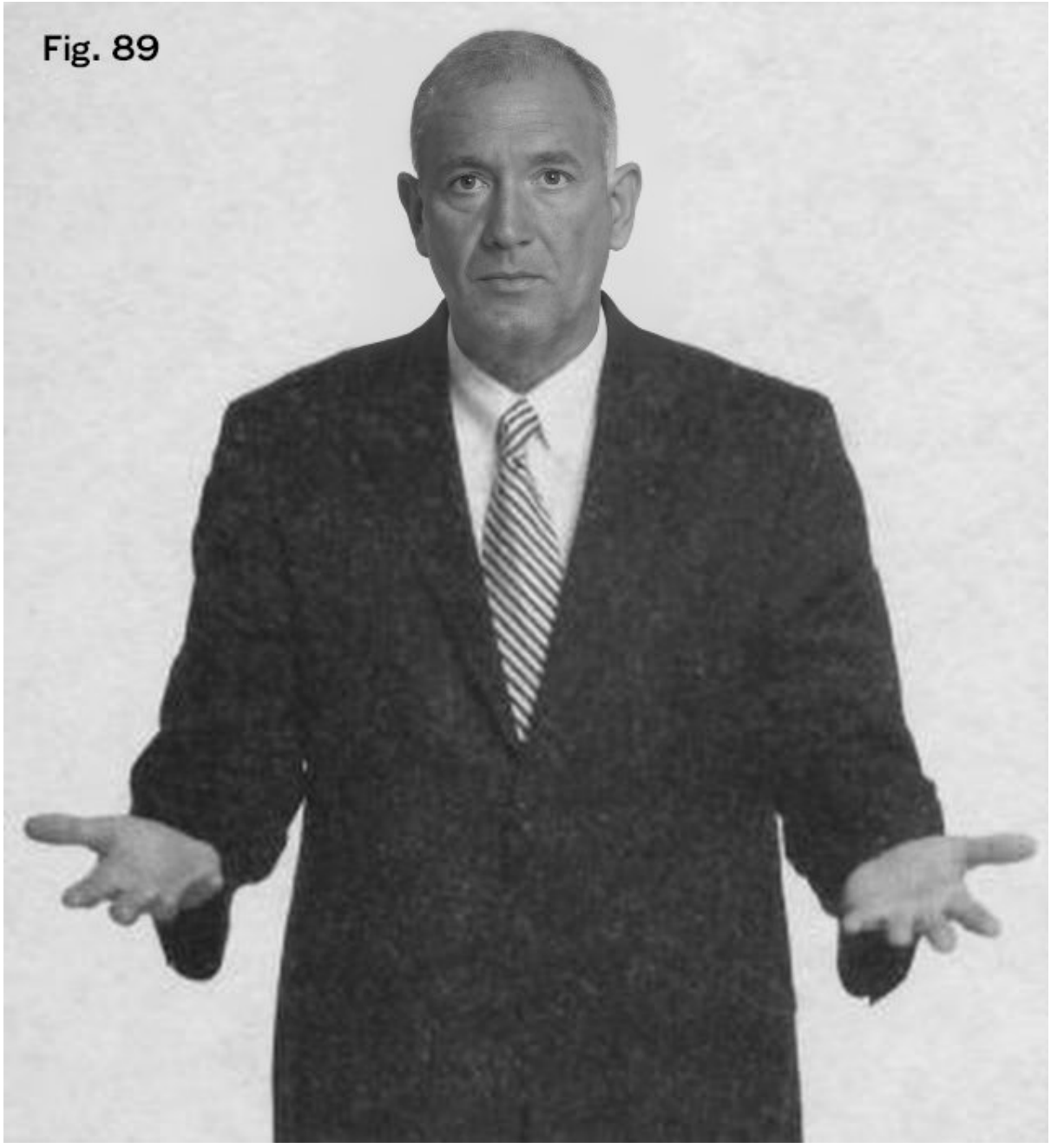



**Figura 89.** La posición con las palmas hacia arriba o posición «rogativa» normalmente indica que la persona desea que la crean o desea ser aceptada. No es una manifestación dominante ni de confianza.

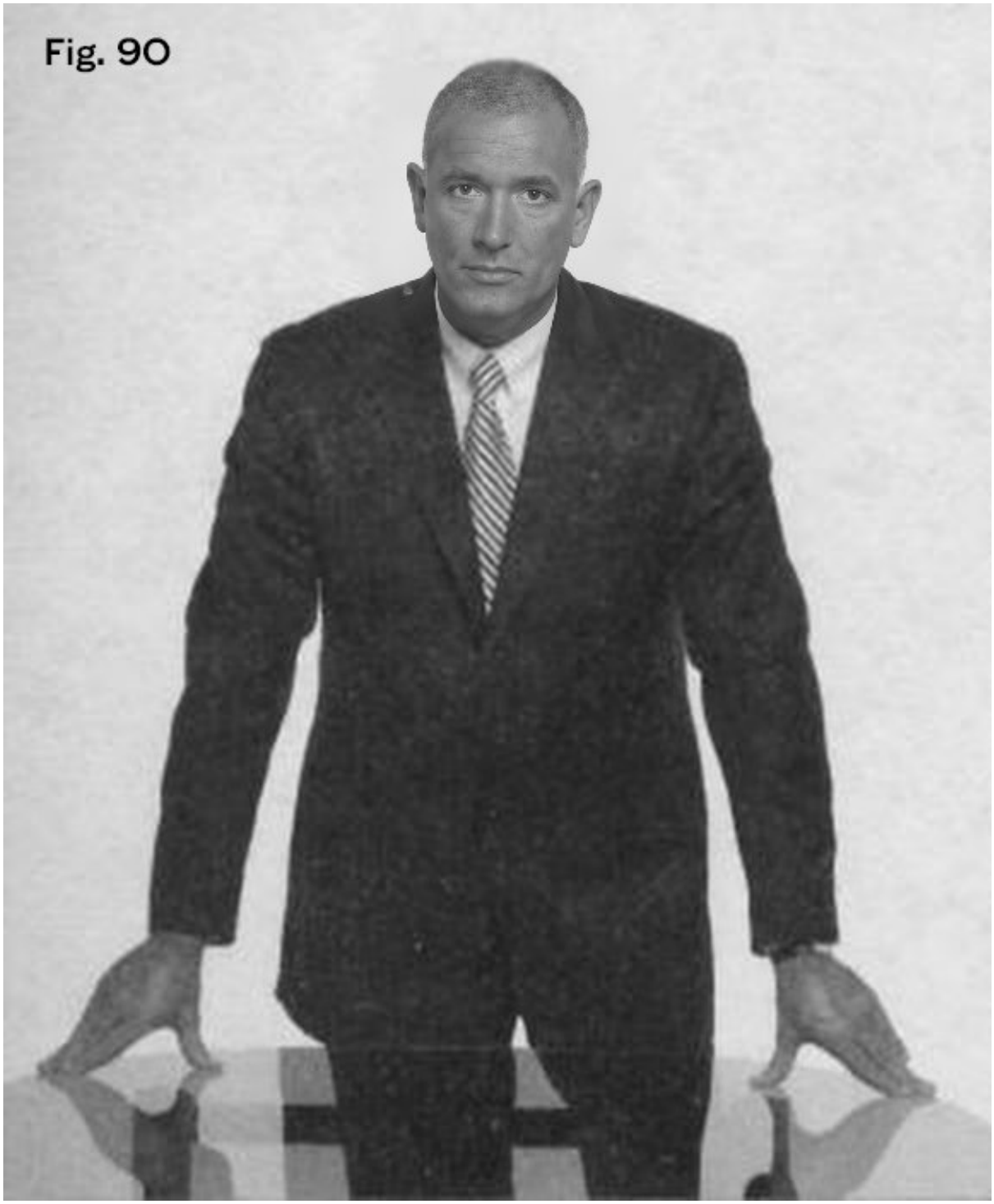
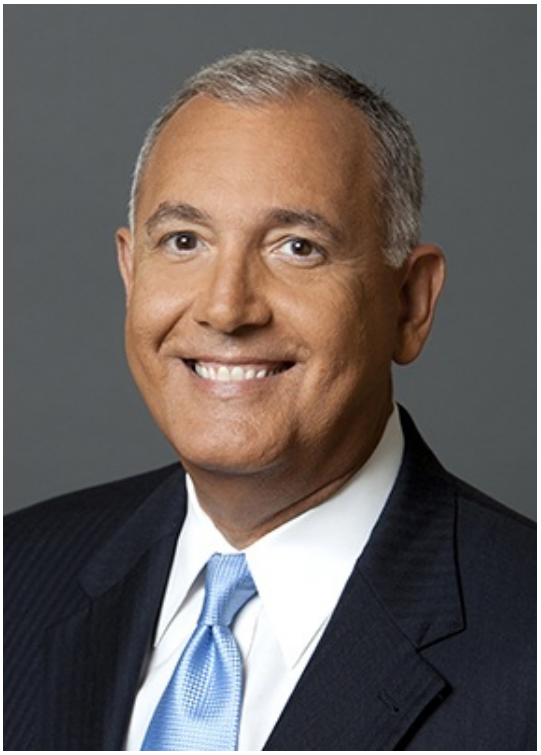



**Figura 90.** Las afirmaciones hechas con las palmas hacia abajo son más enfáticas e indican más confianza que las hechas con las palmas hacia arriba en la posición rogativa.



**Joe Navarro** (Cienfuegos, Cuba, 1953) es un escritor, conferenciante y exagente de FBI, donde desempeñó funciones de agente y supervisor de contrainteligencia y lucha contraterrorista. Durante su paso por el FBI se especializa en el área de la comunicación no verbal. Ha publicado distintos libros y publicaciones entre los que se destacan *What Every Body is Saying* y *Louder than Words*.

Se licenció en Administración de Justicia en la Brigham Young University y realizo un master de Relaciones Internacionales en Salve Regina University. A los 23 años ingreso en el FBI. En 2003, Joe Navarro se retiró del FBI, pero siguió desarrollando y difundiendo sus conocimientos prácticos sobre el comportamiento no verbal siendo requerido como consultor por distintas empresas, ha escrito numerosos artículos y libros y da conferencias tanto en el continente americano como en Europa. Desde 2009, es colaborador habitual de la revista *Psychology Today* (Spycatcher blog).

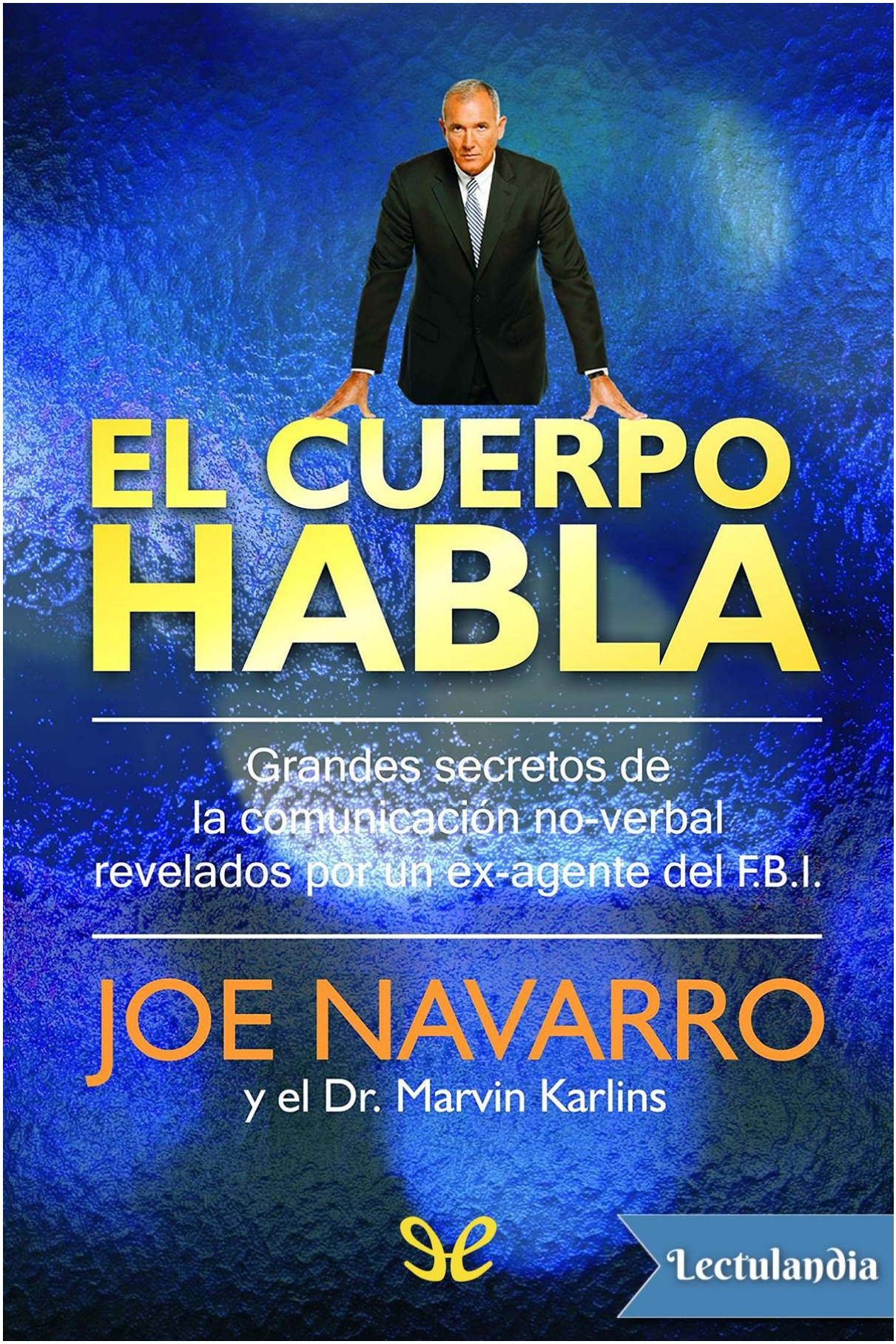
**Marvin Karlins** es profesor en la Escuela de Sistemas de Información y Gestión quién enseña los cursos requeridos en los principios de gestión. También enseña orientado al comportamiento cursos comportamiento organizacional. Dos veces nombrado Maestro Sobresaliente del Año por el Muma College of Business, Karlins también ha recibido el Premio del Presidente de la USF por Logro Sobresaliente.

Sus variados intereses de investigación incluyen el estrés y la gestión del tiempo, el liderazgo, la motivación, etc., gestión de recursos de la tripulación de aviación, efectividad interpersonal, envejecimiento y psicología de juego. Autor de 30 libros, ha publicado más de 150 artículos en un amplio espectro de revistas profesionales, académicas y populares. Era instructor en la Universidad de Princeton y enseñó en la Universidad de Pittsburgh, City College of CUNY y la Universidad del Sur de Illinois. Se ha desempeñado como consultor especial para Singapur Aerolíneas durante 20 años, capacitando a empleados en todos los niveles en operaciones, servicio al cliente, etc., trabajo en equipo, comunicación y efectividad interpersonal.

Karlins obtuvo un doctorado y una maestría de la Universidad de Princeton y una licenciatura licenciado por la Universidad de Minnesota.

# NOTAS

[1] Expresión empleada por Neville Chamberlain tras su reunión con Hitler en Berchtesgaden, Múnich, en la que ambos firmaron un tratado. <<


EL CUERPO HABLA
Grandes secretos de la comunicación no-verbal revelados por un ex-agente del F.B.I.
JOE NAVARRO
y el Dr. Marvin Karlins
Lectulandia